



**Ana Catarina Teixeira
Pinto**

**O lado negro do excesso de turismo : Um caso de
estudo na zona da Ribeira da cidade do Porto**



Universidade de Aveiro
2019

Departamento de Economia, Gestão, Engenharia
Industrial e Turismo

**Ana Catarina Teixeira
Pinto**

**O lado negro do excesso de turismo : Um caso de
estudo na zona da Ribeira da cidade do Porto**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Planeamento em Turismo, realizada sob a orientação científica da Doutora Maria Celeste de Aguiar Eusébio, Professor Auxiliar do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro.

Dedico este trabalho aos meus pais e à minha irmã por toda a paciência e apoio ao longo destes meses

o júri

presidente

Prof. Doutora Zélia Maria de Jesus Breda
Professora auxiliar da Universidade de Aveiro

Prof. Doutora Maria Gorete Ferreira Dinis
Professora adjunta da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de
Portalegre

Prof. Doutora Maria Celeste de Aguiar Eusébio
Professora auxiliar da Universidade de Aveiro (orientadora)

agradecimentos

À professora Doutora Celeste Eusébio, por ter aceitado orientar a minha investigação, pelo acompanhamento contínuo, sempre rápido e oportuno, oferecendo sugestões e comentários que me ajudaram a ultrapassar as dificuldades.

À minha irmã Diana, aos meus pais e ao Armando pelo carinho, pelo apoio e por estarem sempre presentes.

Ao Diogo, meu colega de mestrado, aos residentes da zona da Ribeira pela receptividade. A todos os meus amigos, pelo incentivo e dedicação que me prestaram durante este processo de investigação, em especial à Tatiana, Vanessa e Emanuel que muito contribuíram para o trabalho desenvolvido. A todos que contribuíram de forma direta e indireta, para a concretização deste trabalho, o meu obrigado.

palavras-chave

turismo de massas, perceção dos impactes do turismo, atitudes, ligação ao lugar, interação visitante-residente, Porto

resumo

Esta dissertação tem como objetivo principal avaliar a perceção e as atitudes dos residentes da zona da Ribeira, na cidade do Porto, em relação aos impactes do turismo na região. A concretização deste objetivo implicou uma pesquisa bibliográfica, numa primeira instância sobre o fenómeno do turismo de massas e nomeadamente a descrição de alguns exemplos de destinos com excesso de turismo, como Veneza e Benidorm. Seguidamente, apresentou-se uma pesquisa específica sobre a perceção dos residentes face aos impactes do turismo de massas e as suas atitudes face ao turismo, e, também, os fatores que influenciam a perceção dos impactes do turismo de massas. Com base nesta reflexão teórica foi construído um modelo de investigação que pretende avaliar os fatores que influenciam a perceção dos residentes e as suas atitudes em relação aos impactes do turismo. A metodologia desta investigação assentou na recolha de dados primários através da aplicação de um inquérito por questionário aos residentes desta região. Através da administração direta foram obtidos 220 questionários nos meses de agosto e setembro de 2019. Os resultados que emergem desta investigação permitem observar que os residentes da zona da Ribeira já percecionam mais impactes negativos, principalmente a nível económico (aumento dos preços de habitação), a nível social (aumento do congestionamento e ruído) e a nível ambiental (aumento da poluição) do que impactes positivos. Os residentes consideram também que o turismo contribui muito pouco para a melhoria da sua qualidade de vida. No entanto, revelam que gostam de receber visitantes, mas são mais relutantes com o facto de quererem mais visitantes na cidade. Estes resultados revelam que o turismo nesta cidade já atingiu um ponto de saturação que necessita de ser invertido através de boas políticas ao nível do planeamento e gestão dos visitantes para que o turismo não destrua um dos seus principais atrativos, os residentes e a sua hospitalidade.

keywords

overtourism, perceptions of tourism impacts, attitudes, place attachment, host-tourist interaction, Porto

abstract

The main goal of the present paper is to assess the perception and attitudes of the residents of Ribeira, in Porto city, regarding the impacts of tourism. In order to reach the referred goal, a bibliographic research was made, starting with the overtourism phenomenon and namely the description of some examples of destinations with excess of tourism, like Veneza and Benidorm. Then, a specific research about the perception of the residents regarding the impacts of mass tourism and their attitudes towards tourism was presented, as well as the factors that influence the perceptions of the impacts of mass tourism. Based on this theoretical reflection, an investigation model was developed intended to assess the factors that influence the perception of the residents and their attitudes regarding tourism impacts. The methodology of this investigation was settled on primary data collection through a questionnaire to the region residents. Through direct administration 220 questionnaires were obtained between august and september of 2019. The obtained results of the referred investigation allowed observing that the residents of the Ribeira already have the perception of more negative impacts, especially at an economic level (habitation prices increase), social level (traffic and noise increase) and at an environmental level (pollution increase), than positive impacts. The residents also consider that tourism has a small contribute to the improvement of their quality of life. Nevertheless, they reveal that they enjoy receiving visitants, however, they proved to be more reluctant with the fact of receiving more visitants. These results reveal that the tourism in this city has already reached a saturation point that needs to be inverted through good policies at the planning and visitants management level in order to not destroy one of the main attractions, the residents and their hospitality.

Índice

Capítulo 1 - Introdução	1
1.1. Identificação e relevância do estudo	1
1.2. Objetivos do estudo	6
1.2.1. Objetivo Principal	6
1.2.2. Objetivos Específicos	6
1.3. Metodologia	8
1.4. Estrutura	8
Capítulo 2 – Turismo de massas: Conceitos e Características	9
2.1. Conceito de turismo de massas	11
2.2. Conceito de capacidade de carga	13
2.2.1. Avaliação da capacidade de carga	15
2.3. Diferença entre turismo de massas e excesso de turismo	16
2.4. Exemplos de destinos com excesso de turismo	17
2.4.1. Veneza	17
2.4.2. Barbados	19
2.4.3. Benidorm	20
2.4.4. Benalmadena	21
2.4.5. Lisboa	22
2.5. Conclusão	25
Capítulo 3 – Perceção dos residentes dos impactes do turismo de massas e as suas atitudes face ao turismo	27
3.1. Introdução	27
3.2. Tipos de impactes da atividade turística percecionados pelos residentes	27
3.2.1. Impactes económicos	29
3.2.2. Impactes socioculturais	31
3.2.3. Impactes ambientais	33
3.3. Fatores que influenciam a perceção dos impactes do turismo de massas	36
3.3.1. Conceito de perceção	36
3.3.2. Teoria da Troca Social	37
3.3.3. Fatores que influenciam as perceções dos residentes face aos impactes do turismo	38
3.4. Atitudes dos residentes face ao turismo de massas	41

3.4.1 Exemplos de modelos que têm sido utilizados para explicar as atitudes dos residentes face ao turismo	42
3.4.2. A influência da perceção dos impactes nas atitudes face ao turismo	44
3.5. Conclusão.....	46
Capítulo 4 - Metodologia.....	47
4.1. Introdução	47
4.2. Caracterização da cidade do Porto e da zona da Ribeira	47
4.2.1. Enquadramento geral	47
4.2.2. A evolução do turismo na cidade do Porto	48
4.2.3. Diversidade dos produtos turísticos na cidade do Porto	50
4.2.4. O impacto do turismo na cidade do Porto	52
4.3. Objetivos e hipóteses da investigação	54
4.4. Método de recolha de dados	58
4.4.1. Inquérito por questionário	58
4.5. Método da análise de dados	65
4.6. Conclusão.....	68
Capítulo 5 – Análise e discussão dos resultados	71
5.1. Introdução	71
5.2. Perfil da amostra	71
5.3. Avaliação da perceção dos residentes em relação ao turismo no Porto.....	76
5.3.1. Perceção dos residentes dos impactes económicos	76
5.3.2. Perceção dos residentes dos impactes socioculturais	79
5.3.3. Perceção dos residentes dos impactes ambientais.....	82
5.4. Avaliação das atitudes dos residentes face ao turismo no Porto e da sua ligação à cidade	84
5.5. Interação residente-visitante	88
5.6. Avaliação da perceção dos residentes do efeito do turismo na sua qualidade de vida	92
5.7. Fatores que influenciam as perceções dos residentes dos impactes do turismo	95
5.7.1. Idade	95
5.7.2. Habilitações literárias	97
5.7.3. Género	99
5.7.4. Ligação à cidade.....	103
5.7.5. Interação residente-visitante.....	105

5.7.6. Ligação à atividade turística.....	109
5.7.7. A relação entre a percepção dos residentes dos impactes do turismo e as suas atitudes em relação ao turismo	113
5.8. Caracterização do turismo na cidade do Porto através do Software Wordclouds ..	121
5.9. Conclusões	123
Capítulo 6 – Conclusões e Recomendações	125
6.1. Conclusões	125
6.2. Contribuições	126
6.3. Limitações e recomendações de propostas de investigação	126
Referências Bibliográficas.....	128
Anexos	147
Apêndices	149

Índice de tabelas

Tabela 1 - Exemplos de estudos relativos ao excesso de turismo	11
Tabela 2 - Conceito de overtourism segundo alguns autores	12
Tabela 3 - Definição de capacidade de carga segundo alguns autores.....	14
Tabela 4 - Número de hóspedes e dormidas registados para o concelho do Porto.....	49
Tabela 5 - Proveitos totais dos alojamentos turísticos: total e por tipo de alojamento.....	50
Tabela 6 - Hipóteses de investigação sobre os fatores que influenciam as perceções dos residentes dos impactes do turismo	56
Tabela 7 – Hipótese de investigação relacionada com a influência da perceção dos impactes do turismo nas atitudes dos residentes	56
Tabela 8 - Questões incluídas no questionário para avaliar as perceções dos residentes dos impactes do turismo.....	60
Tabela 9 - Questões incluídas no questionário para avaliar as atitudes dos residentes em relação ao turismo e a ligação ao lugar.....	61
Tabela 10 - Questões incluídas no questionário para avaliar a interação entre residentes e visitantes	63
Tabela 11 - Questões incluídas no questionário para avaliar os efeitos do turismo na qualidade de vida dos residentes	64
Tabela 12 – Técnicas de análise de dados utilizadas.....	67
Tabela 13 - Perfil sociodemográfico dos inquiridos - género, nacionalidade, estado civil, habilitações literárias, natural do Porto, situação perante o trabalho	73
Tabela 14 - Perfil sociodemográfico dos inquiridos - idade e duração da residência	74
Tabela 15 - Ligação dos residentes à atividade turística na zona da Ribeira	75
Tabela 16 - Perceção dos residentes face ao turismo - impactes económicos.....	78
Tabela 17 - Perceção dos residentes face ao turismo - impactes socioculturais.....	81
Tabela 18 – Perceção dos residentes face ao turismo – Impactes ambientais.....	83
Tabela 19 - Avaliação das atitudes dos residentes face ao turismo no Porto - Apoio ao turismo.....	85
Tabela 20 - Avaliação da ligação dos residentes à cidade.....	87
Tabela 21 – Interação dos residentes com os visitantes	88
Tabela 22 - Frequência de contacto dos residentes com os visitantes na zona da Ribeira..	89
Tabela 23 - Frequência das ações de interação entre residente e visitante na zona da Ribeira	91
Tabela 24 - Nível de satisfação da interação entre residentes e visitantes	91
Tabela 25 - Perceção dos residentes em relação aos efeitos do turismo na sua qualidade de vida	94
Tabela 26 - Correlação entre os impactes económicos e a idade dos residentes.....	95
Tabela 27 - Correlação entre os impactes socioculturais e a idade dos residentes.....	96
Tabela 28 - Correlação entre os impactes ambientais e a idade dos residentes.....	96
Tabela 29 - Correlação entre os impactes económicos e as habilitações literárias dos residentes	97
Tabela 30 - Correlação entre os impactes socioculturais e as habilitações literárias dos residentes	98

Tabela 31 - Correlação entre os impactes ambientais e as habilitações literárias dos residentes	98
Tabela 32 - Perceção dos residentes em relação aos impactes económicos do turismo e o género dos residentes.....	100
Tabela 33 - Perceção dos residentes em relação aos impactes socioculturais do turismo e o género dos residentes.....	101
Tabela 34 - Perceção dos residentes em relação aos impactes ambientais do turismo e o género dos residentes.....	102
Tabela 35 - Correlação entre os impactes económicos e a ligação à cidade dos residentes	103
Tabela 36 - Correlação entre os impactes socioculturais e a ligação à cidade dos residentes	104
Tabela 37 - Correlação entre os impactes ambientais e a ligação à cidade dos residentes	104
Tabela 38 - Perceção dos residentes face aos impactes económicos do turismo no Porto e a sua interação com os visitantes.....	106
Tabela 39 - Perceção dos residentes face aos impactes socioculturais do turismo no Porto e a sua interação com os visitantes	107
Tabela 40 - Perceção dos residentes face aos impactes ambientais do turismo no Porto e a sua interação com os visitantes.....	108
Tabela 41 - Perceção dos residentes face aos impactes económicos do turismo no Porto e a sua ligação à atividade turística	110
Tabela 42 - Perceção dos residentes face aos impactes socioculturais do turismo no Porto e a sua ligação à atividade turística	111
Tabela 43 - Perceção dos residentes face aos impactes ambientais do turismo no Porto e a sua ligação à atividade turística	112
Tabela 44 - Correlação entre os impactes económicos do turismo e as atitudes dos residentes	114
Tabela 45 - Correlação entre os impactes socioculturais do turismo e as atitudes dos residentes	116
Tabela 46 - Correlação entre os impactes ambientais do turismo e as atitudes dos residentes	120

Índice de Figuras

Figura 1 - Modelo de análise dos fatores que influenciam a percepção dos residentes da zona da ribeira dos impactes do turismo 55

Figura 2 – Nuvem de palavras em relação à caracterização do turismo na cidade do Porto 121

Abreviaturas

ACI – Conselho Internacional de Aeroportos

AHRESP – Associação de Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal

ANA – Aeroportos e navegação aérea

CNN – Cable News Network

INE – Instituto Nacional de Estatística

NUTS – Nomenclatura das unidades territoriais para fins estatísticos

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

PIB – Produto Interno Bruto

SPSS – Statistical Package for the Social Science

TRAN – Transports and Tourism

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

UNWTO – The World Tourism Organization

WTTC – World Travel & Tourism Council

Capítulo 1 - Introdução

1.1. Identificação e relevância do estudo

Esta dissertação de Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo na Universidade de Aveiro tem como tema “O lado negro do turismo de massas: O caso da zona da Ribeira na cidade do Porto”. Esta investigação debruça-se sobre as perceções dos residentes na cidade do Porto, mais concretamente da zona da ribeira, relativamente aos efeitos do turismo para a comunidade e também para a sua qualidade de vida.

Ao longo dos últimos 30 anos, muitos estudos têm vindo a ser realizados sobre o fenómeno do turismo de massas a nível internacional e sobre a importância de os residentes apoiarem o desenvolvimento da atividade turística. Neste contexto compreender as perceções e as atitudes dos residentes é crucial para o desenvolvimento e para o sucesso da atividade turística. Algumas investigações já analisaram as perceções e as atitudes da comunidade local face ao intenso fluxo de visitantes nos destinos (Husbands, 1986; Mason & Cheyne, 2000; Cañizares, Tabales, & Garcia, 2014; Zanini, 2017; Gútierrez-Taño, Garau-Vadell, & Diaz-Armas, 2018). No entanto, em Portugal, os estudos existentes são ainda muito escassos (Lestegás, Lois-González, & Seixas, 2018).

A escolha deste tema visa colmatar então a insuficiente pesquisa sobre destinos com excesso de turismo, principalmente a nível nacional. É necessário perceber os impactos que o turismo de massas provoca nos destinos turísticos, que tanto podem ser positivos, como por exemplo, o aumento do emprego e do rendimento, como também podem ser negativos, como por exemplo o aumento da insegurança, o aumento do nível de preços, ou estados de pessimismo e desagrado por parte da comunidade local de determinado destino turístico (Gútierrez-Taño et al., 2018). É necessário proporcionar uma experiência de qualidade ao visitante e ao mesmo tempo garantir a participação da comunidade local neste processo (Quadros, 2016), contribuindo também para a sua satisfação e bem-estar.

Para se conhecer a importância que a atividade turística tem em termos do desenvolvimento de determinado destino, é necessário analisar estudos relativos às

percepções e atitudes dos residentes e consequentemente conhecer os impactos da atividade, quer sejam positivos ou negativos.

Considera-se que a atividade turística é considerada uma das maiores indústrias do mundo que está a registar um grande crescimento e que continuará a crescer no futuro. A Europa continua a ser o continente que recebe mais chegadas de turistas internacionais, cerca de 672 milhões (+8%), seguindo-se da Ásia e do Pacífico com 323 milhões de chegadas (UNWTO, 2018).

O aumento do número de chegadas de turistas internacionais ao continente europeu deve-se à riqueza e diversidade de atrativos nos destinos turísticos, no entanto, este crescimento da procura turística pode influenciar a comunidade local, de uma forma positiva ou negativa (Da Silva, 2011). As chegadas dos turistas internacionais cresceram 7% em 2017, ou seja, o maior número alcançado desde a crise económica global de 2009 e superior às previsões realizadas da UNWTO para o período de 2010 a 2020 (UNWTO, 2018).

Foram registados cerca de um total de 1.326 milhões de turistas internacionais em destinos em todo o mundo em 2017. Pode-se concluir que a Europa e a África estão acima da média mundial, em termos de taxas de crescimento, no que toca à chegada de turistas internacionais, com cerca de 8,4% e 8,6%, respetivamente (UNWTO, 2018).

Já a nível nacional, houve um crescimento significativo nas receitas do turismo, onde se verificou um aumento de 23% no saldo da rubrica de viagens e turismo em 2017, face a 2016 (INE, 2017). Este crescimento simboliza o peso que o setor do turismo tem para a economia portuguesa, é um fenómeno em constante evolução, sendo cada vez mais uma atividade que ocorre ao longo do ano, diminuindo assim as questões da sazonalidade (Villalobos, 2019).

Em termos da hotelaria, Portugal em 2017 concentrou 84,6% no total de dormidas (86,5% em 2016) (INE, 2017) o que reflete uma perda no setor, devido sobretudo à possibilidade de outro tipo de oferta turística, como é o caso do alojamento local e de dormidas em casa de familiares. O aumento da procura em Portugal deve-se sobretudo à diversificação da oferta, ou seja, há uma grande variedade em termos dos produtos turísticos com o objetivo de combater a sazonalidade. Uma das grandes vantagens da

importância de Portugal em termos do contexto internacional é possuir uma boa localização a nível geográfico e ter como principais mercados emissores, países industrializados como a França e a Alemanha (Milheiro, 2004).

A atividade turística em Portugal contribui diretamente para cerca de 9% para o produto interno bruto, sendo que é a segunda maior percentagem em termos dos países desenvolvidos da OCDE (OCDE, 2017). Considerou-se que em 2018, o turismo em Portugal apresentou uma evolução muito positiva, sendo que a atividade turística cresceu 8,1%, obtendo a maior taxa entre os países da União Europeia, ao qual o impacto direto estimando na economia portuguesa foi de 14,3 milhões de euros (WTTC, 2019).

No entanto, Portugal é essencialmente um país recetor de turistas, ou seja, é um território em constante crescimento em termos de chegadas de turistas, o que origina uma balança turística positiva. Por outro lado, os portugueses são dos que menos fazem férias, sendo que em 2018, apenas 48,0% da população residente em Portugal efetuou pelo menos uma viagem turística (pernoitando pelo menos uma noite num destino), sendo que a proporção de residentes que viajou exclusivamente em Portugal foi 34,3% da população total (INE, 2018).

Devido ao intenso crescimento da atividade turística ao longo dos anos, começam já a aparecer destinos com excesso de turistas nas suas atrações, provocando a saturação do espaço e o descontentamento da comunidade local (Zanini, 2017). Todo este processo é caracterizado como turismo de massas ou excesso de turismo. No entanto não existe consenso entre os autores em relação à definição deste fenómeno. Alguns autores definem que o turismo de massas, também designado na literatura inglesa por *overtourism*, consiste num crescimento considerável no número de turistas em determinado destino e a padronização de produtos (Vainikka, 2015), contribuindo para um aumento da agitação social (Milano, 2017) e desequilíbrio entre os custos e os benefícios que a atividade proporciona para as comunidades recetoras (Muler Gonzalez, Coromina, & Galí, 2018), onde muitas vezes os custos chegam a ultrapassar os benefícios. Neste contexto, é possível afirmar que o turismo de massas ocorre quando o número de visitantes de um determinado destino ultrapassa a sua capacidade de carga.

Por sua vez, o conceito de capacidade de carga poderá ser definido como sendo o número de visitantes que podem ser recebidos num determinado destino turístico sem causar alterações significativas nos domínios ambiental, económico e na expectativa da comunidade local (Moutinho, 2011).

Quando se aborda a questão do excesso de turismo em determinado destino turístico é necessário ter em conta todos os aspetos referidos, de forma a garantir a sua sustentabilidade, isto é, a qualidade do meio ambiente, garantir uma boa experiência ao visitante e, também, uma boa experiência para a comunidade recetora (Husbands, 1986).

Em termos dos impactes causados pelo turismo de massas, como já foi referido anteriormente, existem tanto impactes positivos como impactes negativos (Postma & Schmuecker, 2017; Sánchez-Galiano, Martí-Ciriquián, & Fernández-Aracil, 2017, Milano, 2017). No entanto, neste tipo de turismo a tendência é para que os impactes negativos sejam muito superiores aos impactes positivos. Esta realidade já está a ser muito visível em alguns destinos muito populares, como é o caso de Barcelona e Veneza, onde se observa já um grande descontentamento da comunidade local face ao turismo (Zanini, 2017; Goodwin, 2018).

Os impactes positivos do turismo geralmente envolvem a economia do destino, isto é, em que a atividade turística contribui para aumentar o poder de compra das comunidades recetoras, gerando emprego e oportunidades de negócio, o que irá permitir melhores infraestruturas públicas nos transportes e nos espaços de lazer (Martínez-Garcia, Raya, & Majó, 2017). Os principais efeitos negativos estão relacionados com o aumento do nível de preços, o desenvolvimento de fenómenos de gentrificação (Lestegás et al., 2018), a redução da qualidade dos serviços públicos para a comunidade (Sánchez-Galiano, Martí-Ciriquián, & Fernández-Aracil, 2017), a poluição, o congestionamento do tráfego, a saturação do espaço e a perda da identidade cultural (Cañizares et al., 2014).

Apesar do turismo de massas ser um fenómeno em crescimento e de já ser objeto de estudo em várias publicações académicas (Martínez-Garcia et al., 2017; Sánchez-Galiano et al., 2017; Lai & Hitchcock, 2017; Zanini, 2017; Garau-Vadell et al., 2018; Muler Gonzalez et al., 2018), em Portugal, apesar deste fenómeno já se fazer sentir em alguns destinos, como é o caso de Lisboa e do Porto, o número dos estudos ainda é muito

limitado. Os destinos mais estudados são, por exemplo, Veneza, Benidorm, Maiorca e Tenerife (Sánchez-Galiano et al., 2017; Zanini, 2017; Garau-Vadell et al., 2018), a nível internacional.

A nível nacional um dos casos que mais se tem destacado é a cidade de Lisboa, onde é possível verificar um aumento considerável dos preços, mais concretamente no mercado imobiliário (Lestegás et al., 2018; Richards & Marques, 2019). Os valores de renda das casas vão aumentando cada vez mais, levando a que muitas pessoas tenham de abandonar as suas casas para locais com menos confusão e mais acessíveis em termos de preços (Lestegás et al., 2018), o que tem originado em alguns casos situações de criminalidade e de violência nos bairros (Kim, Uysal, & Sirgy, 2013). Quando os preços das habitações são altos, os proprietários investem nesses espaços transformando-os, na maioria dos casos em alojamento local, permitindo assim criar negócio com a chegada dos turistas ao destino, mas que, por outro lado, acaba por provoca o descontentamento da comunidade local (Kim et al., 2013; Lestegás et al., 2018).

Em termos do número de dormidas, em 2018, a hotelaria registou 20,5 milhões de hóspedes que proporcionaram 56,6 milhões de dormidas. Houve então um crescimento nas dormidas, onde se destacou a região Norte (+7,3% em 2018 face a 2017). Os principais destinos em 2018 é o Algarve, Lisboa, Madeira e o Norte (13,3%) (INE, 2019). A cidade do Porto tem crescido em termos de número de visitantes, sendo que em termos do número de dormidas nos alojamentos turísticos, em 2017, o Porto registou 3.782.858. Em 2018, registou 4.091.975 dormidas, sendo que este número aumentou face a 2017 (cerca de 9%). O número de hóspedes nos alojamentos turísticos no Porto, em 2017 foi de 1.454.674, e, em 2018, de 1.487.051, e, por isso, conclui-se que houve um crescimento significativo no número de hóspedes em 2018 face a 2017 (um aumento de aproximadamente 32.400 hóspedes) (PORDATA, 2019). Neste contexto, considerou-se relevante nesta dissertação analisar a cidade do Porto, uma vez que existe uma lacuna em termos de investigação sobre a perceção dos residentes destas zonas dos impactes do turismo e dos fatores que influenciam a sua atitude face ao turismo. Neste contexto, este estudo procura aumentar o conhecimento nesta área, estudando como caso de estudo a zona da Ribeira na cidade do Porto.

1.2. Objetivos do estudo

Esta secção integra uma descrição do objetivo principal do estudo e uma descrição dos objetivos específicos do estudo, não só em termos teóricos, mas também, os objetivos relacionados com o estudo empírico.

1.2.1. Objetivo Principal

Este trabalho tem como principal objetivo analisar as perceções dos residentes dos impactes do excesso de turismo e analisar as suas atitudes face ao desenvolvimento desse tipo de turismo. Pretende-se também nesta dissertação identificar os fatores que influenciam essas perceções e essas atitudes. Este estudo será desenvolvido tendo como caso de estudo a cidade do Porto.

O Porto tem registado um crescimento considerável nos últimos tempos criando as condições necessárias para receber a forte procura turística. Este “crescente fluxo tem estimulado o desenvolvimento de novos hotéis, restaurantes, bares e atrações em resposta às necessidades dos visitantes” (Costa, Moreira, & Vieira, 2014:417). A cidade do Porto foi considerada o melhor destino turístico europeu em 2017 pela *European Best Destinations*, superando assim cidades como Paris, Roma, Viena e Madrid. Depois de 2012 e 2014, a cidade volta então a ser a preferida, tornando-se num “destino de moda”. Tudo isto foi possível devido à arquitetura, cultura, gastronomia e à autenticidade do destino (Gomes, 2017).

O objetivo é avaliar no final desta dissertação quais são as perceções e as atitudes dos residentes face aos impactes do turismo no Porto, e, de que forma é que o efeito do turismo afeta a qualidade de vida da comunidade local, quer em termos económicos, socioculturais ou ambientais.

1.2.2. Objetivos Específicos

Em termos dos objetivos específicos relacionados com a revisão da literatura, pretende-se nesta dissertação:

- Definir e caracterizar o turismo de massas, ou seja, analisar os impactes deste fenómeno noutros destinos turísticos e perceber quais são os mais comuns de acordo com a perceção dos residentes;
- Analisar os estudos que fazem referência à perceção dos impactes do turismo e como é que se define perceção e qual é a visão dos agentes económicos face ao desenvolvimento do turismo de massas;
- Investigar os efeitos positivos e negativos da atividade turística e as consequências que estas acarretam para a comunidade local nos destinos com excesso de turismo a nível internacional;
- Perceber o que deve ser feito para contrariar os efeitos negativos do turismo e como se podem desenvolver produtos turísticos adequados aos novos públicos.

Os destinos com excesso de turismo lidam cada vez mais com a chegada de novos visitantes, o que acaba por incentivar à expansão das infraestruturas turísticas devido ao consumo em larga escala, o que acaba por representar “um desafio grande em termos de gestão” dos destinos turísticos (Matos, 2018).

Em termos dos objetivos específicos do estudo empírico é necessário abordar questões sobre o impacto do excesso de turismo na vida da comunidade local da cidade do Porto, os efeitos que acarreta no património da cidade e quais são as possíveis sugestões para resolver os problemas e os desafios atuais.

É então necessário:

- Avaliar as perceções dos residentes face aos impactes do turismo na cidade do Porto;
- Avaliar as perceções dos residentes dos impactes do turismo na sua qualidade de vida;
- Avaliar as atitudes dos residentes face ao turismo;
- Identificar os fatores que influenciam as atitudes dos residentes face ao turismo;
- Analisar a caracterização do turismo na cidade do Porto segundo os residentes;
- Identificar um conjunto de linhas de ação que poderão ser implementadas na zona da Ribeira para mitigar os impactes negativos do turismo.

1.3. Metodologia

A concretização dos objetivos desta investigação implicou numa primeira fase a realização de uma extensa revisão da literatura em livros e artigos sobre a temática desta dissertação. Com base nesta revisão da literatura foi definido o processo metodológico que iria ser utilizado para avaliar as perceções e atitudes dos residentes numa das zonas mais visitadas da cidade do Porto, a zona da Ribeira. Optou-se por utilizar uma abordagem quantitativa, tendo-se recorrido ao inquérito por questionário para obter os dados e a técnicas estatísticas univariadas e bivariadas para analisar os dados obtidos.

1.4. Estrutura

Em termos de estrutura, esta dissertação integra 6 capítulos. O primeiro capítulo corresponde à introdução, onde se descrevem os objetivos da investigação e a sua relevância. O segundo capítulo é o enquadramento teórico da dissertação, em que numa fase inicial se faz referência ao conceito de turismo de massas e da capacidade de carga. Neste capítulo estão também apresentados alguns exemplos de destinos de turismo de massas. O terceiro capítulo descreve os potenciais impactes do turismo (económicos, socioculturais e ambientais) face ao desenvolvimento da atividade turística nos destinos. De seguida, faz-se referência aos fatores que influenciam as perceções dos residentes face aos impactes do turismo e as suas atitudes. No quarto capítulo apresenta-se a metodologia desta dissertação, inicialmente com uma breve caracterização da cidade do Porto, os objetivos do estudo, os objetivos e hipóteses de investigação, o método de recolha de dados e os métodos de análise de dados utilizados. O quinto capítulo integra os resultados obtidos neste estudo. O sexto e último capítulo apresenta as principais conclusões do estudo, as suas contribuições, as limitações e recomendações para outros futuros trabalhos de investigação sobre a temática desta dissertação.

Capítulo 2 – Turismo de massas: Conceitos e Características

Ao longo dos últimos tempos tem-se registado, particularmente, nas grandes cidades uma crescente saturação da atividade turística, devido, não só ao elevado poder de compra por parte dos visitantes, mas também do excesso de marketing em determinados destinos, provocando assim a situação que é conhecido como turismo de massas (*overtourism*) (Milano, 2017). O turismo representa um dos maiores geradores de riqueza e tem-se tornado ao longo dos tempos num agente de crescimento económico e de desenvolvimento (Garau-Vadell et al., 2018).

O turismo de massas é definido como o excessivo crescimento de visitantes num determinado destino, sendo este uma cidade, uma zona balnear, em que se ultrapassa a capacidade de carga, em áreas onde os residentes sofrem com as consequências deste movimento, levando, assim, a mudanças nos seus estilos de vida e no acesso às suas comodidades (Milano, Novelli, & Cheer, 2018). Assim, entende-se que assegurar a sustentabilidade do destino é um fator crucial no desenvolvimento do espaço turístico, nomeadamente nos destinos turísticos que recebem mais turistas ano após ano (Martinez-Garcia et al., 2017).

Este movimento afeta não só o espaço turístico, mas também as experiências dos residentes, dos visitantes e dos *stakeholders* que estão diretamente ou indiretamente relacionados com a atividade turística (Milano, 2017; Castela, 2018).

O turismo de massas caracteriza-se, assim, pelo seu desenvolvimento rápido e descontrolado, com uma visão de curto prazo. Os turistas geralmente viajam em grandes grupos, consumindo programas organizados e apresentam uma postura passiva (Koens, et al., 2018). Claramente que o turismo traz emprego, benefícios económicos e investimento para os destinos, no entanto o *overtourism* ocorre quando existe falhas na expansão turística, ou seja, quando o crescimento ultrapassa os limites adequados (Milano et al., 2018).

É necessário definir estratégias para suportar, não só a indústria do turismo, mas também para melhorar o bem-estar dos residentes, e, por isso, o envolvimento da comunidade local é crucial na atração dos turistas para o destino, satisfazendo assim as

suas necessidades e, também, as dos visitantes (Husbands, 1986; Muler Gonzalez et al., 2018).

A atividade turística só se tornará sustentável quando existir um equilíbrio entre o desenvolvimento e a gestão do destino, considerando de igual modo os visitantes e a comunidade local. Para isso, é necessária uma gestão rigorosa em termos do congestionamento, na redução da sazonalidade, ou seja, apostar em eventos fora da época alta, um planejamento cuidadoso que respeite os limites da capacidade de carga e as especificidades do destino e também a diversificação de produtos (UNWTO, 2018).

O fenômeno do turismo de massas tem-se destacado na literatura relativa à atividade turística, sendo que nos últimos anos, inúmeros estudos têm avaliado as atitudes e as percepções dos residentes face ao impacto do desenvolvimento do turismo nos seus destinos (Ap & Crompton, 1993; Martínez-Garcia et al., 2017; Lai & Hitchcock, 2017; Muler Gonzalez et al., 2018; Koens, Postma, & Papp, 2018). Este conceito tem sido trabalhado em vários estudos de turismo de uma forma complexa, abordando a sua história, os impactos que origina nos destinos mais críticos, os efeitos que provoca aos residentes e quais as medidas de prevenção e proteção que podem ser tomadas. É necessário, no entanto refletir sobre este assunto na atualidade e que implicações isso poderá ter para o futuro (Vainikka, 2015; Genc & Duman, 2019).

O fenômeno do turismo de massas afeta fortemente um destino turístico, bem como as experiências dos visitantes e dos residentes que estão de forma direta ou indireta envolvidos com a atividade turística. No entanto até ao ano de 2017 não existia uma definição clara acerca do conceito de turismo de massas, sendo interpretado de forma diferente por vários autores. É então a partir deste período que começam a surgir um aumento no número de estudos sobre esta temática, tornando-se num assunto cada vez mais popular e polémico. No entanto, nos anos 70 esta temática já tinha sido explorada e já se planeavam medidas para prevenir os riscos de saturação dos destinos (Singh, 2007; Nunkoo & Gursoy, 2017; Milano, 2018; Koens et al., 2018).

Atualmente, o turismo de massas é um “sintoma do presente” (Milano et al., 2018, p.5) e por isso é necessário refletir sobre a evolução dos destinos e nomeadamente sobre os direitos dos seus habitantes. Na tabela 1, estão apresentados alguns exemplos de estudos

que têm como principal objetivo identificar as percepções e as atitudes dos residentes em determinados destinos face aos impactos do excesso de turismo:

Tabela 1 - Exemplos de estudos relativos ao excesso de turismo

Autores	Ano	Título	Revista
Garau-Vadell, Gútiérrez-Taño, & Díaz-Armas	2018	Economic crisis and residents' perceptions of the impacts of tourism in mass tourism destinations	Journal of Destination Marketing & Management
Martínez-García, Raya, & Majó	2017	Differences in residents' attitudes towards tourism among mass tourism destinations	International Journal of Tourism Research
Sánchez-Galiano, Martí-Ciriquián, & Fernández-Aracil	2017	Temporary population estimates of mass tourism destinations: The case of Benidorm	Tourism Management
Lai & Hitchcock	2017	Local reactions to mass tourism and community tourism development in Macau	Journal of Sustainable Tourism
Zanini	2017	Tourism pressures and depopulation in Cannaregio: Effects of mass tourism on Venetian cultural heritage	Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development
Muler Gonzalez, Coromina, & Galí	2018	Overtourism: residents' perceptions of tourism impact as an indicator of resident social carrying capacity - case study of Spanish heritage town	Tourism Review

Para além disto, é importante também construir uma definição clara do conceito de *overtourism* e da capacidade de carga, uma vez que estes dois conceitos acabam por se interligar, e, também, apresentar alguns exemplos de destinos que já se encontram com excesso de turismo.

2.1. Conceito de turismo de massas

Como já se referiu, anteriormente, não existe um consenso entre os autores sobre a definição de turismo de massas, sendo utilizadas várias definições para explicar este fenómeno que se tem vindo a tornar um assunto cada vez mais popular nos últimos anos (Singh, 2007). Na tabela 2, estão presentes algumas definições de autores acerca do turismo de massas:

Tabela 2 - Conceito de overtourism segundo alguns autores

Autores	Ano	Conceito de turismo de massas
Milano, Novelli, & Cheer	2018	Crescimento excessivo de visitantes provocando a saturação do destino turístico em que os residentes sofrem com as consequências do turismo sazonal, levando a mudanças nos seus estilos de vida e no acesso a bens e serviços.
UNWTO	2018	Impacte do turismo num destino, ou nas suas partes, que influencia a perceção e a qualidade de vida dos residentes e/ou a qualidade da experiência dos visitantes de uma forma negativa.
Castela	2018	Fenómeno que afeta a autenticidade de um lugar assim como, as experiências dos residentes, dos visitantes e de todas as partes interessadas que estão direta ou indiretamente envolvidas na atividade turística.
Kruczek	2019	Efeito negativo do turismo que se deve a um excessivo número de turistas em muitos destinos. Este fenómeno aplica-se não só às cidades, mas também a espaços naturais, como, por exemplo, as reservas naturais, parques naturais, montanhas e regiões polares

Pode-se, então, concluir que o turismo de massas é definido como o crescimento excessivo de visitantes que pode tanto causar impactes positivos ou negativos em determinado destino turístico, aplicando-se não só às cidades, mas também a outro tipo de destino, como, por exemplo, áreas naturais. No entanto, é importante salientar que os impactes negativos são muitas vezes superiores aos positivos (Postma & Schmuecker, 2017). Este fenómeno influencia a perceção e a qualidade de vida dos residentes do destino, bem como a qualidade da experiência dos visitantes e de todas as partes interessadas que estão direta ou indiretamente envolvidos na atividade turística (Milano et al., 2018; UNWTO, 2018; Castela, 2018; Kruczek, 2019).

É evidente que o turismo de massas tem o potencial de criar aborrecimentos na comunidade local de determinado destino turístico, e, por isso é que muitas vezes os residentes não apoiam o desenvolvimento do turismo devido aos seus medos, inseguranças e à sua hostilidade face a este fenómeno, o que pode provocar a destruição do seu potencial. Há necessidade em estudar o impacte das experiências e nomeadamente as atitudes dos residentes e como é que isso terá impacto sobre o desenvolvimento do turismo em determinada cidade (Postma & Schmuecker, 2017; Lai & Hitchcock, 2017).

Para ultrapassar este problema há uma certa necessidade de ajustar a dimensão do espaço urbano e de uma adequada prestação de serviços públicos, ou seja, deve existir um balanço entre as zonas turísticas e os picos da procura (Sánchez-Galiano et al, 2017).

Os turistas quando visitam os espaços turísticos são considerados “intrusos” no destino e inevitavelmente alteram o equilíbrio local, originando assim efeitos negativos para a comunidade local, especialmente, devido à forma de contacto entre residentes e turistas, o “efeito confronto” em oposição a “espaços partilhados”, mas também à intensidade do desenvolvimento do turismo, que provoca a superlotação, especialmente em determinadas épocas do ano (Peters, 2017; Zanini, 2017; Postma & Schmuecker, 2017).

A UNWTO lançou um conjunto de medidas para melhorar a gestão do *overtourism* e para promover eventos nas zonas menos visitadas das cidades, realizar atividades nos meses de pouca procura, promover a troca de experiências entre os visitantes e a comunidade local e também estimular a utilização de bicicletas. São, portanto, necessárias políticas que minimizem os efeitos negativos nas grandes cidades, como, por exemplo, em termos de recursos naturais, infraestruturas, mobilidade, congestionamento e impacto sociocultural (Capucho, 2018).

O número crescente de turistas num destino provoca consequências nos seus recursos, sendo muitas vezes explorados de forma insustentável. Para se prevenir e mitigar este problema que está associado ao turismo, é necessário analisar estudos acerca da capacidade de carga turística (Cifuentes, 1992; Maggi & Fredella, 2010; Zacarias, 2013), uma vez que o *overtourism* existe quando o nível ótimo de capacidade de carga nos destinos é ultrapassado.

2.2. Conceito de capacidade de carga

Quando se fala sobre o *overtourism* surge logo um conceito ligado a este fenómeno, o conceito de capacidade de carga. Os destinos que já são categorizados com excesso de turismo encontram-se com excesso de capacidade de carga.

Na tabela 3, estão presentes algumas definições de capacidade de carga encontradas na literatura:

Tabela 3 - Definição de capacidade de carga segundo alguns autores

Autores	Ano	Conceito de capacidade de carga
Zacarias	2013	O número máximo de visitantes que determinado destino pode acolher, em que as infraestruturas e as condições naturais sejam insuficientes para satisfazer as necessidades da população residente e dos visitantes
Muler Gonzalez, Coromina, & Galí	2018	É o número máximo de pessoas que podem visitar um destino turístico ao mesmo tempo, desde que não provoquem a destruição física, económica ou sociocultural e desde que não ocorra uma diminuição considerável na satisfação dos visitantes

Há dois aspetos que se devem ter em consideração na definição do conceito da capacidade de carga que é a questão da capacidade, ou seja, como é que os visitantes podem permanecer em determinado local sem ocorrerem efeitos negativos e também a perceção da capacidade, ou seja, qual é o nível aceitável de turismo antes que haja um declínio na satisfação do visitante e também do residente (Maggi & Fredella, 2014).

Em termos da avaliação da capacidade de carga, esta é utilizada para avaliar o impacto do turismo no espaço e no ambiente de determinado destino “sendo um mecanismo para estabelecimento de padrões de sustentabilidade do turismo” (Zacarias, 2013, p. 1), mas também para a definição de estratégias de desenvolvimento turístico.

A capacidade de carga é composta por:

- Capacidade de carga física – número máximo de pessoas que podem usar um local sem alterarem o ambiente físico e sem diminuírem a qualidade da experiência adquirida pelos visitantes;
- Capacidade de carga social – nível de tolerância dos residentes em relação à presença e ao comportamento dos visitantes no destino;
- Capacidade de carga económica – promover as atrações locais de forma a evitar o declínio do destino turístico (Maggi & Fredella, 2014).

2.2.1. Avaliação da capacidade de carga

É necessário orientar a comunidade local e todas as partes interessadas para o processo de planeamento e desenvolvimento da atividade turística. De seguida é importante definir os limites de capacidade para sustentar a atividade turística em determinado lugar, envolvendo uma visão sobre o desenvolvimento local. É importante que a avaliação da capacidade de carga tenha em conta não só o mínimo, mas também o máximo de desenvolvimento que deve existir para sustentar a comunidade local. Por último, é necessário compreender que a capacidade não é fixa e que se pode alterar com o tempo e com o crescimento do turismo (Athens, 2002; Maggi & Fredella, 2014).

A capacidade de carga deve ser entendida como um elemento que deve integrar obrigatoriamente qualquer processo de planeamento para o desenvolvimento sustentável da atividade turística, onde devem estar presentes estratégias, de modo a fornecer informações relevantes aos *stakeholders* para a tomada de decisão. Nestas estratégias devem estar presentes os princípios, as metas e as medidas a serem tomadas quanto ao desenvolvimento do turismo num determinado destino (Cifuentes, 1992; CE, 2001). Este processo é então composto por duas fases essenciais (CE, 2001): a fase descritiva e a fase de avaliação.

Na fase descritiva deve ser realizada uma descrição do destino turístico em estudo (aspetos físicos, ecológicos, sociais, políticos e económicos) em termos do desenvolvimento do turismo, onde é importante identificar:

- Restrições - os fatores que estão limitados, ou seja, não podem ser alterados, pelo que o planeamento e o desenvolvimento das infraestruturas não altera os limites das restrições;
- Barreiras - os fatores que os *stakeholders* podem manipular, como por exemplo, o número de visitantes num determinado lugar;
- Impactos - os problemas que podem ocorrer consoante a intensidade da utilização do recurso.

Na fase de avaliação deve ser feita uma descrição de como um espaço deve ser gerido e o nível de impactos aceitáveis. Para tal, é necessário:

- Definir metas e objetivos a atingir;
- Estabelecer critérios de avaliação, de modo a atingir níveis de turismo aceitáveis.

Para a avaliação da capacidade de carga é importante considerar os fluxos turísticos, o tamanho do destino, o espaço ideal disponível para cada visitante se movimentar livremente e o intervalo de tempo gasto em média por cada visitante no destino (Cifuentes, 1992; Zacarias, 2013).

2.3. Diferença entre turismo de massas e excesso de turismo

Quando se fala de excesso de turismo abordam-se os conflitos sociais, as alterações ambientais e também a violação da vida das pessoas. O excesso de turismo é predominante nas cidades em um determinado período ou durante certos eventos. É um conceito incomensurável (Garcia, Balbuena, & Macias, 2015; Koens, Postma, & Papp, 2018).

O excesso de turismo é um fenómeno que na maior parte dos casos provoca stress e conflitos entre os visitantes e a comunidade local, levando a que os residentes coloquem um entrave ao aumento da atividade turística em certos destinos (Husbands, 1986).

Já o turismo de massas caracteriza-se pela produção em massa e consumo resultando assim em vários custos. No entanto, o turismo de massas não oferece quaisquer tipos de benefícios para a comunidade local, somente para aqueles que possam trabalhar direta ou indiretamente na atividade turística. Os restantes consideram-no uma força de destruição sociocultural, económica e social que perpetua a disparidade entre a população local e os turistas levando assim à saturação e ao acesso dos espaços públicos (Nunkoo & Gursoy, 2017).

O fenómeno do turismo de massas, o *overtourism*, está associado ao número de turistas, ao tipo e ao tempo da sua visita e, como já se referiu anteriormente, à capacidade de carga do destino. No entanto, o *overtourism* reflete-se principalmente nas perspetivas dos moradores, onde muitos dos problemas estão relacionados com a perceção negativa dos encontros entre turistas, moradores e empresários por causa do número excessivo de visitantes em determinadas épocas do ano ou em certos lugares. Este fenómeno pode ocorrer não só nos grandes centros urbanos, mas também em certas áreas rurais, costas, ilhas e em sítios com uma grande riqueza em termos de património natural e cultural. Os destinos devem então criar mais ênfase na otimização dos benefícios do turismo e reconsiderar o seu foco no crescimento (Peeters et al., 2018).

2.4. Exemplos de destinos com excesso de turismo

Assegurar a sustentabilidade dos destinos tem-se tornado num fator crucial no desenvolvimento do espaço turístico, nomeadamente nos destinos turísticos que recebem mais visitantes ano após ano. Uma das questões que tem suscitado mais dúvidas é a causa dos efeitos negativos do turismo na comunidade local, sobretudo em destinos de turismo de massas (Martínez-Garcia et al., 2017).

Existem, portanto, muitos destinos a nível mundial onde o turismo já ultrapassou os limites de capacidade de carga desejados, levando ao deslocamento dos moradores para outras áreas com o propósito de melhorar a sua qualidade de vida (Zanini, 2017).

O turismo só se tornará sustentável se o seu desenvolvimento e a sua gestão tiverem em consideração tanto os visitantes como as comunidades locais. Tudo isto pode ser alcançado através do envolvimento da comunidade local, da gestão do congestionamento, da redução da sazonalidade e através de um planeamento cuidado que respeite os limites da capacidade de carga, as especificidades de cada destino e a diversificação de produtos (UNWTO, 2019).

Nas últimas décadas as áreas urbanas sofreram uma grande transformação e um forte crescimento populacional. Em 1990, 43% da população mundial vivia em áreas urbanas e, em 2015, essa percentagem tinha aumentado para 54% e estima-se que chegue aos 60%, em 2030 (Nações Unidas, 2018; UNWTO, 2019). Neste contexto, várias cidades a nível mundial já estão a vivenciar problemas de *overtourism*, como por exemplo, Veneza (Zanini, 2017), Barbados (Husbands, 1986), Besalú (Muler-González et al., 2018), Benidorm (Sánchez-Galiano et al., 2017) e Benalmadena (Martínez-Garcia et al., 2017).

2.4.1. Veneza

A cidade de Veneza está localizada no Nordeste de Itália (composto por 118 ilhas), separadas por canais e ligadas por pontes. Está situada na pantanosa lagoa de Veneza, que se estende ao longo da costa, entre os rios Piave e Po (Cho, 2011). Foi considerada património mundial da UNESCO em 1987. No entanto, este destino turístico já é considerado um local de risco pela UNESCO devido às ameaças presentes nesta cidade (UNESCO, s/d), enfrentando problemas relacionados com o impacto do excesso de turismo, o que tem originado uma mudança na sua estrutura urbana e social. As agressivas

políticas de turismo juntamente com as fragilidades ambientais estão a alterar a natureza da cidade e o comportamento da comunidade local. São evidentes os problemas ligados às mudanças na comunidade local, o abandono das casas e à mudança na utilização dos edifícios e na concentração dos fluxos urbanos (Zanini, 2017; González, 2018).

A paisagem de Veneza e a sua lagoa são o resultado de um processo de interação entre as pessoas e o ecossistema, em que as intervenções humanas na cidade estão representadas através da arquitetura junto à região lagunar (UNESCO, s/d).

Veneza cobre uma superfície de cerca de 414,57 km², com uma densidade populacional de 630/km². Em termos demográficos, é considerada a 11^o maior cidade de Itália composta por 270.884 residentes permanentes na cidade. A grande maioria dos indivíduos são do género feminino (52,6%), sendo que 47,4% são do género masculino (World Population Review, 2019). Em termos do número de chegadas de turistas estrangeiros, entre 2011 e 2017, considera-se que houve um aumento significativo, sendo que em 2017, o número de chegadas era de 4.356 milhares de turistas, e em 2011, representava 3.545 (Statista, 2019).

Em termos de capacidade de carga ótima, alguns especialistas consideram que o centro histórico de Veneza poderia levar um número máximo de 20.750 pessoas por dia e cerca de 7.5 milhões por ano. No entanto, já em 2017, o número de visitantes era cerca de 21 milhões (COSES, 2009; Zanini, 2017).

Veneza “não muda, pois não pode e nem tem para onde. (...) não criou espaços para hotéis modernos, nem alargou as suas vielas para permitir a passagem de veículos motorizados. E mesmo assim continua a receber milhões de turistas sedentos pela sua cultura (...)” (Panazzollo, s/d). Este aumento no número de turistas origina efeitos negativos na cidade, como a destruição no ambiente construído, no património e no ecossistema (Hospers, 2019).

Na cidade de Veneza a população seria de 270.884 pessoas em 2018. No entanto, em 2017, visitaram este destino cerca de 4,3 milhões de turistas, ou seja, estes dados mostram o peso que o fluxo turístico coloca sobre os recursos locais da cidade. Além disso, prevê-se que o número de visitantes em Veneza aumente ano após ano devido à sua

popularidade levando à indignação dos residentes face ao aumento das rendas e à poluição causada pelos grandes cruzeiros nas áreas ambientais mais sensíveis do destino (Genc & Duman, 2019).

“É necessário encontrar um equilíbrio em termos do número de turistas, que não exceda os limites físicos do (que) a cidade pode acomodar” (Marco Gasparinetti – Spokesperson for Venice’s largest activist group, CNN Travel, 2019).

2.4.2. Barbados

Barbados é um país insular localizado nas Pequenas Antilhas, na América Central, sendo o país mais oriental do Caribe, com uma área de 432 km². Em 2018, este país das Caraíbas em termos populacionais, era composto por 286 233 residentes (Banco Mundial, 2019). Em termos de chegadas de turistas internacionais, os números continuam a aumentar, com uma trajetória muito positiva, atraindo cerca de 357.668 visitantes no período de janeiro e junho de 2018 (Barbados Tourism Marketing INC, 2019). A ilha recebeu um influxo de chegadas, sendo que um dos seus principais mercados emissores é o Reino Unido (Barbados Tourism Marketing INC, 2019).

É através deste aumento no fluxo de turistas e por ser uma ilha com uma grande densidade populacional que podem surgir situações onde podem ocorrer conflitos entre os visitantes e os residentes devido ao uso excessivo de infraestruturas, atrações e equipamentos locais, como por exemplo, as praias (Husbands, 1986).

Estas situações podem originar o desequilíbrio entre a experiência e a satisfação dos visitantes. Em contrapartida são os residentes que não estão diretamente relacionados com a atividade turística, e que sofrem destas externalidades negativas do turismo, que tendem a ter reações mais negativas face ao desenvolvimento do turismo na região. Por isso, frequentemente os residentes tentam evitar qualquer tipo de interação pessoal com os visitantes (Cañizares et al., 2014).

Os residentes desta ilha consideram que o turismo é benéfico para a economia dos resorts na periferia do destino, no entanto este fenómeno acarreta consequências negativas como a saturação das praias que acabam por perder a sua autenticidade, a excessiva

poluição nas áreas urbanas bem como a sua degradação e também o aumento da criminalidade (Husbands, 1986).

O declínio no destino turístico ocorre principalmente devido aos impactes ambientais causados pela atividade turística, graças à má gestão por parte dos *stakeholders*, pois na maior parte dos destinos, os recursos naturais são um elemento fundamental para o desenvolvimento da atividade turística e, por isso, é necessário tomar medidas de proteção e conservação desses elementos naturais (de Araújo & Carvalho, 2013).

2.4.3. Benidorm

Benidorm é um município de Espanha na província de Alicante, comunidade autónoma da comunidade valenciana. Possui uma área de 38,51 km² e uma população de 66.642 habitantes, com uma densidade populacional de 1.730,5 km² (DB city, 2018). Em termos de oferta turística (comércio, transportes e hotelaria), possui cerca de 2.635 empresas (INE, 2019). Em termos de ocupação hoteleira, o mês de setembro de 2018 foi o que obteve o maior número de dormidas em Benidorm, com 709.766 (INE, 2019).

Em 2018, esta cidade registou a segunda melhor ocupação hoteleira dos últimos 15 anos (84,3%), ficando apenas abaixo de 2017, onde registou uma ocupação de 84,5%. Em termos de mercados, 50,1% dos turistas são residentes em Espanha, onde se verifica a importância do turismo interno, os restantes são turistas internacionais, sendo que os principais mercados são: o Reino Unido, Bélgica, Holanda e Irlanda (Hotelera Hosbec, 2019).

Uma das vantagens competitivas do destino é o seu produto turístico de sol & mar e o grande número de hotéis, face a outros destinos (<https://pt.visitbenidorm.es/>). Este destino é referido em vários estudos como sendo um exemplo de um destino de turismo de massas (Baídal, Sánchez, & Rebollo, 2012; Soares, Baídal, & Gándara, 2015).

É um destino turístico muito relevante mantendo a quarta posição no índice de turismo de Espanha em 2013. O sucesso de Benidorm deve-se à procura consolidada e leal ao destino devido ao seu produto turístico de excelência como o sol & mar e nas empresas especializadas na atividade com fortes ligações locais (Soares et al., 2015; Sanchez-Galiano et al., 2017).

Sendo Benidorm um destino turístico costeiro, este tem sofrido várias alterações devido ao elevado desenvolvimento turístico, urbano e demográfico. O modelo de Butler (1980) explica bem esta situação, sendo que se o destino excede a sua capacidade de carga dá origem ao seu declínio, esta ideia é fundamentada com a teoria do ciclo de vida de um destino turístico (Butler, 2011; Soares et al., 2015).

Como já se referiu anteriormente, Benidorm é um destino com excesso de turismo, mas que não chegou à fase de declínio procurando manter a sua fase de estagnação. Para isso investiu no reposicionamento e na diversificação da oferta. Com base na experiência de Benidorm, outros destinos podem tomar iniciativas semelhantes com o objetivo de atrair novos segmentos turísticos, podendo assim obter maiores receitas, aumentar a sua participação no mercado e reduzir a sazonalidade (Soares et al., 2015).

A fim de descongestionar as praias de Benidorm, deve-se desviar a atenção dos visitantes para outro tipo de atrações turísticas ou produtos turísticos, uma estratégia que permitiria ajudar os visitantes a ter uma experiência mais autêntica e enriquecedora. Esta região tem muito mais a oferecer, em termos de equipamentos e atrações turísticas, permitindo atrair turistas também em época baixa. É, então, necessário, investir em iniciativas públicas focadas no planeamento urbano, de forma a mitigar os impactes ambientais negativos, para que o destino possa competir com outros destinos de sol & mar (Vera & Baños, 2010; Baídal et al., 2012; Egresi, 2018).

2.4.4. Benalmadena

A cidade de Benalmadena é um município espanhol localizado na província de Málaga, na Andaluzia. Está localizada na Costa del Sol e pertence à área metropolitana de Málaga e da Costa del Sol. Abrange uma área de 26,88 km², que se estende das montanhas de Mijas ao mar Mediterrâneo (DB city, 2018). Em termos de população, em 2018, a cidade era composta por uma população total de 67.746 residentes, sendo que 33.385 eram do género masculino e 34.361 do género feminino (INE, 2019). Em termos de oferta turística (comércio, transportes e hotelaria), em 2018, a cidade possuía 2.035 empresas (Almeida-García, Peláez-Fernández, Balbuena-Vázquez, & Cortés-Macias, 2016; INE, 2019).

A estada média na região, em 2018, era de 5,32 dias. Em termos de ocupação hoteleira, em 2018, o mês onde se registou mais dormidas em Benalmadena foi o mês de agosto, com 95.678, sendo que o mês de janeiro foi considerado o mais fraco, com 51.115 dormidas (INE, 2019).

No caso de Benalmadena o turismo é a principal atividade económica e por isso há cada vez mais estradas e infraestruturas na cidade. Os principais produtos turísticos desta região é o turismo de sol & mar e o turismo cultural, presente nos seus festivais e nas tradições do destino que o tornam autêntico (<http://www.andalucia.org/es/>).

No entanto em termos de impactes negativos da atividade turística, o preço das casas tem aumentado consideravelmente, bem como a instabilidade em termos de emprego devido à sazonalidade. O aumento da criminalidade, da poluição e do ruído também são algumas das características negativas do desenvolvimento do turismo neste destino (Martínez-Garcia et al., 2015; Almeida-García et al., 2016).

As festas nos apartamentos turísticos impulsionadas pelo consumo de álcool barato originam o ruído excessivo que acaba por provocar conflitos com a comunidade local. Todos estes fatores, juntamente com o aumento do custo de vida levaram ao deslocamento dos residentes para fora dos bairros centrais (Cocola-Gant, 2016; Egresi, 2018).

As rendas são um elemento central no contexto de crescentes protestos neste destino que apontam o turismo como um fator de desigualdade urbana (Cole, Powell, & Sanderson, 2016). O grande problema é o facto de se combinarem edifícios residenciais e turísticos originando perturbações que afetam a vida privada dos residentes como é o caso do ruído que impossibilita o descanso dos moradores durante a noite (Martínez-Garcia et al., 2015; Cocola-Gant, 2016).

2.4.5. Lisboa

A cidade de Lisboa, é a capital de Portugal e insere-se na região da área metropolitana de Lisboa (NUT II e NUT III). É a sede de um município constituído por 24 freguesias (Pordata, 2013).

O município de Lisboa possui uma área de 100,05 km², uma população de 506.088 habitantes, o que corresponde a uma densidade populacional de 5.058,1 habitantes por km² (INE, 2018). Lisboa é uma cidade moderna, com um património bastante rico e com um cenário natural único, construída sobre colinas com diversos miradouros com vista para o rio Tejo, sendo a imagem de marca desta região (Câmara Municipal de Lisboa, 2019).

Em 2008, a recessão económica tornou a cidade de Lisboa, um destino europeu em crescimento devido ao investimento estrangeiro, possibilitando assim que a atividade turística se tornasse uma fonte de riqueza para uma grande parte da população em Lisboa, quer em termos diretos ou indiretos (Richards & Marques, 2019).

Em relação ao turismo, a cidade de Lisboa já começa a sentir a pressão do aumento do número de turistas no dia-a-dia, sendo que o número de visitantes na cidade tem aumentado consideravelmente nos últimos anos. Por exemplo, por cada habitante na cidade de Lisboa há nove turistas que a visitam, ou seja, conclui-se que quanto maior é o rácio maior é a massificação do turismo num determinado destino turístico (Soares, 2018).

Um dos problemas mais comuns de Lisboa é a gentrificação que é o processo de investimento de capital no ambiente construído que atende à procura de consumidores ricos acabando por levar à deslocação dos residentes para outros ambientes (Cocola-Gant, 2016), tudo isto se deve à mudança nas preferências dos consumidores. Todo este processo pode ter como consequência o abandono dos edifícios (Lestegás et al., 2018) ou então o aumento do número de unidades de alojamento local (Cocola-Gant, 2016).

Outro problema na cidade é o congestionamento do trânsito sobretudo nos centros históricos, o ruído e a estigmatização do turista como sendo um “estranho” (Andreu, Cámara, & Ferreira, 2015; Lestegás et al., 2018; Richards & Marques, 2019).

Em termos de indicadores turísticos, observa-se que o número de dormidas totais em todos os alojamentos turísticos na região de Lisboa em 2017 era de 12.553.476. Em termos do número de dormidas de residentes em Portugal era de 2.187.767, e o número de dormidas de residentes no estrangeiro era de 10.365.709 (ao qual representam 82,57% no total das dormidas) (INE, 2018).

Em termos de impactes negativos nas cidades, as infraestruturas sobrecarregadas, as ameaças à herança cultural e a mudança da comunidade para fora dos centros da cidade são dos principais impactes que as cidades enfrentam devido ao desenvolvimento turístico. A cidade de Lisboa é uma das 14 cidades onde o risco da sobrecarga das infraestruturas é bastante elevado, como os transportes e o saneamento público (WTTC, 2018).

Outro impacto negativo do turismo na cidade de Lisboa é a gentrificação, ou seja, a mudança dos residentes das casas localizadas nos centros históricos para outros espaços devido à “Propriedade bolha”, que significa o aumento das rendas e do custo médio por metro quadrado no centro da cidade de Lisboa (Marcuse, 1985). Enquanto os preços no bairro do Chiado estão atingindo valores semelhantes aos encontrados em Paris, o Airbnb oferece mais de 10.000 propriedades em Lisboa (Cocola-Gant, 2016; WTTC, 2018; Richard & Marques, 2019).

É certo que o turismo provoca uma influência positiva na dinâmica económica, no aumento das exportações e ajuda na redução do desemprego. No entanto, este fenómeno tem um lado negro que engloba a precariedade laboral, os salários baixos e também a tal especulação imobiliária em que se nega o direito à habitação à comunidade devido à proliferação de hotéis e *Hostels* que se constroem em cada esquina (Soares, 2018).

Esta saturação turística acaba por não manter um equilíbrio entre a vida quotidiana dos residentes e a atividade turística, o que acaba por gerar descontentamento por parte da comunidade local. A Associação de Hotelaria, Restauração e Similares (AHRESP) divulgou recentemente um estudo que revela que o impacto do alojamento local na economia da área metropolitana de Lisboa superou os 1.660 milhões de euros, representando 1% do PIB gerado na região (Lusa, 2017).

Em termos de medidas de planeamento e desenvolvimento da cidade, é importante que se faça uma boa distribuição dos visitantes pela região. Deve-se também adaptar a capacidade dos serviços públicos à sazonalidade, ou seja, em época alta deve existir um maior número de transportes e deve existir um reforço na segurança, de forma a satisfazer as necessidades dos visitantes e dos residentes. E, por fim, a criação de eventos de grande dimensão em época baixa, para atrair a procura turística em diferentes alturas do ano à cidade (Santiago, 2017).

2.5. Conclusão

De acordo com a revisão da literatura referida anteriormente, designa-se por *overtourism*, o crescimento excessivo de visitantes num determinado destino turístico, ao qual essa situação ultrapassa o limite de capacidade de carga desejada, originando mudanças na qualidade de vida dos residentes e no ambiente onde estão inseridos (Milano et al., 2018).

Para combater este problema, é necessário que exista um equilíbrio entre o desenvolvimento e a gestão do destino, em que o envolvimento da comunidade local é essencial (Muler Gonzalez et al., 2018). Existem, portanto, destinos que já sofrem com os impactes relacionados com o turismo de massas, como Veneza e Benidorm, onde a capacidade de carga já ultrapassa os limites desejados, levando à sua descaracterização e à perda da identidade cultural.

Para evitar ou combater estes impactes, que na maioria dos casos, são mais negativos do que positivos, é necessário que no desenvolvimento turístico estejam englobados todos os atores do sistema turístico, de forma a garantir o sucesso e a sustentabilidade do destino. A comunidade local deve assumir um papel preponderante nas estratégias de desenvolvimento turístico, de forma a que sejam respeitados os limites da capacidade de carga, as especificidades de cada destino e a diversificação de produtos. Só através destas medidas é que o turismo em determinado destino se tornará sustentável.

Capítulo 3 – Percepção dos residentes dos impactes do turismo de massas e as suas atitudes face ao turismo

3.1. Introdução

A avaliação das consequências do desenvolvimento turístico para determinado destino é crucial para a definição de planos de desenvolvimento turístico para esses espaços. Muitos estudos têm sido realizados para analisar os impactes decorrentes da atividade turística, no entanto, a maioria analisa os impactes económicos do turismo, apesar de já existirem estudos que analisam os impactes ambientais e socioculturais. Neste sentido, este capítulo integra os potenciais impactes económicos, socioculturais e ambientais da atividade turística que são percecionados pelos residentes, bem como o tipo de atitudes que os residentes poderão desenvolver face ao turismo.

De seguida, são apresentados alguns dos fatores que são referidos na literatura que poderão influenciar as percepções e as atitudes da comunidade local face ao turismo, bem como as teorias que estão relacionadas com esses fatores. A avaliação das percepções e das atitudes dos residentes face ao desenvolvimento turístico é fundamental para que as empresas que operam neste ramo, possam tomar medidas para minimizar os custos e maximizar os benefícios da atividade turística, tanto para os visitantes, como para os residentes.

3.2. Tipos de impactes da atividade turística percecionados pelos residentes

Designa-se por comunidade local, os residentes que vivem em determinado destino turístico e que associam a atividade turística como um elemento crucial ao desenvolvimento da região, através, por exemplo, da criação de emprego (McCool & Martin, 1994). Contudo é necessário que se permita que a comunidade local tenha controlo e gestão do turismo no destino, de forma a participarem na tomada de decisão e a identificar linhas de ação de forma a combater os efeitos negativos da atividade turística (Mitchell & Reid, 2001).

Na definição de estratégias de desenvolvimento turístico para os destinos devem estar presentes as autarquias locais, os agentes públicos, as instituições não governamentais, o setor empresarial e os cidadãos, no entanto, acabam por surgir dificuldades, pois, muitas vezes a comunidade local é somente um objeto de

desenvolvimento em vez de ser o sujeito face ao problema relacionado com o impacto da atividade turística na região (McCool & Martin, 1994).

A comunidade local tem se sentir importante no planeamento e no processo de desenvolvimento do destino e, por isso, é necessário que os governos adotem políticas para a participação da comunidade local no turismo. Existem três fatores que são cruciais no sucesso da participação comunitária: a consciencialização da comunidade, a unidade da comunidade e as relações de poder (Mitchell & Reid, 2001).

O turismo deve ser desenvolvido de forma a proporcionar experiências aos visitantes e a corresponder às suas expectativas, e, ao mesmo tempo, a satisfazer as necessidades dos residentes. Deve existir uma estratégia coerente e sustentável de forma a atrair os vários mercados turísticos. A estratégia deve ser baseada no meio ambiente em junção com as atrações turísticas, o potencial do alojamento no destino, o acesso às áreas de turismo e a vontade da comunidade local em desenvolver a atividade turística (McCool & Martin, 1994; Mitchell & Reid, 2001).

A atividade turística tem o apoio da comunidade local se a comunidade participar no seu desenvolvimento e se obtiver benefícios líquidos dessa atividade. Na maior parte dos casos, as comunidades sofrem com os impactes do turismo, que muitas vezes são impactes negativos. Contudo, surgem também impactes positivos que geram benefícios, como o aumento do emprego, melhoria dos equipamentos e dos serviços, aumento da qualidade de vida da comunidade local e também o crescimento da riqueza do destino (Cañizares, Tabales & Garcia, 2014).

Pode-se concluir então que o turismo é crucial no desenvolvimento de determinado destino turístico, no entanto, provoca consequências a nível económico, sociocultural e ambiental, tanto a nível positivo como negativo. Neste contexto, é fundamental conhecer a perceção dos residentes dos impactes do turismo de forma a que seja possível definirem-se estratégias para maximizar os benefícios do turismo e mitigar os custos.

3.2.1. Impactes económicos

O turismo é uma importante fonte para o crescimento e desenvolvimento da economia de um país, em especial para os países com um grande potencial turístico (Lai & Hitchcock, 2017).

A atividade turística tem uma repercussão sobre as variáveis económicas quantitativas (rendimento, emprego) e qualitativas (nível de vida, bem-estar) dos destinos onde atua e por isso é importante valorizar os seus aspetos positivos para a contribuição do destino. Por este motivo, os impactes que geram a atividade turística sobre as economias de muitos destinos, tem sido um dos aspetos mais estudados na investigação em turismo (de Oliveira & Rosário, 2011).

Os impactes do turismo podem ser divididos em positivos (benefícios) e negativos (custos). Os impactes económicos são relevantes para a comunidade local o que acaba por na maior parte das vezes existirem atitudes positivas por parte dos residentes face ao turismo em consequência de perceberem esses benefícios económicos. Os impactes económicos positivos do turismo surgem quando a atividade turística contribui para o desenvolvimento económico do destino turístico, gerando emprego e oportunidades de negócio, aumento das receitas do estado e melhorias dos equipamentos e infraestruturas (Martínez-Garcia et al., 2017).

Em termos dos impactes negativos o turismo tem sido responsabilizado pela baixa renumeração temporária e/ou emprego instável na área, aumentando o custo de vida e nem sempre incorpora recursos humanos da região fazendo com que parte das receitas geradas pelo turismo não fiquem no destino, contribuindo desta forma para uma diminuição do potencial efeito multiplicador da atividade turística (Garau-Vadell et al, 2018).

De acordo com a revisão da literatura (Haralambopoulos & Pizam, 1996; Harcombe, s/d; Almeida-García et al., 2016; Martínez-Garcia et al., 2017; Gonzalez et al., 2018), alguns dos efeitos económicos positivos associados ao turismo são:

- Criação de novas oportunidades de emprego;
- Estímulo do comércio e empreendedorismo – especialmente nos serviços e nas pequenas empresas;
- Maior desenvolvimento regional – particularmente em áreas isoladas;

- Maior receita fiscal que permite aumentar despesa pública ou redução de impostos sobre outras atividades;
- Aumento do consumo de produtos locais (dos agrícolas ao artesanato);
- Modificação positiva da estrutura económica e social;
- Efeito multiplicador.

Por sua vez, em termos de impactes económicos negativos, referem-se:

- Dependência excessiva do turismo;
- Mão-de-obra com baixas qualificações na área;
- Aumento do subemprego (ex: vendedores ambulantes);
- Inflação no ramo imobiliário;
- Sazonalidade turística;
- Modificação negativa da estrutura económica;
- Custos de oportunidade;
- Dependência excessiva de investimento estrangeiro (principalmente em países em vias de desenvolvimento);
- Fugas elevadas (contribuindo para uma diminuição do efeito multiplicador) (Kreag, 2001; de Oliveira et al., 2011; Almeida-García et al., 2016; Martínez-Garcia et al., 2017; Kostalova, 2017; Zanini, 2017; Postma & Schmuecker, 2017).

Ao se considerar os impactes económicos do turismo, é essencial compreender que as empresas do setor do turismo, muitas vezes, incluem um número significativo de postos de trabalho, pagando-lhes apenas o salário mínimo, ou menos que isso. Os trabalhos são sazonais, originando o desemprego e o subemprego (vendedores ambulantes) durante as outras estações do ano. Muitas vezes a mão-de-obra é importada em vez de contratada localmente, especialmente em áreas onde a especialização é necessária e também em destinos onde o modelo de desenvolvimento turístico está fortemente dependente do investimento estrangeiro. O que geralmente acontece é que estas empresas exportam os seus lucros para fora do destino em que estão instaladas, e, por isso, o efeito multiplicador da atividade turística tende a diminuir (Kreag, 2001).

Embora o turismo tenha a vantagem de gerar riqueza no destino, também pode causar problemas. Por exemplo, a inflação, em que os preços aumentam na região, logo os bens e serviços tornam-se mais caros, logo, o custo de vida aumenta. Em certos casos, alguns destinos são extremamente dependentes da atividade turística, e, por isso, muitos dos residentes acabam por trabalhar neste setor. Outro dos custos poderá ser a forte especialização de determinados destinos na atividade turística e o abandono de outras atividades económicas, o que torna o destino frágil, na medida em que depende de fatores que não consegue controlar (Kostalova, 2017; Postma & Schmuecker, 2017).

Os impactes económicos positivos mais frequentes nos destinos de turismo de massas, neste caso, em Veneza, é a criação de novas oportunidades de emprego (Zanini, 2017), a construção de novas infraestruturas e equipamentos e o facto de a atividade turística ser considerada a principal atividade económica em Benalmadena (Almeida-Garcia et al., 2015) e um maior desenvolvimento regional em Benidorm (Sánchez-Galiano et al., 2017).

Em relação aos impactes económicos negativos, em Veneza já começa a desaparecer o comércio tradicional e o aumento do subemprego (Zanini, 2017), a dependência excessiva do turismo em Benidorm e a inflação no ramo imobiliário (Almeida-García et al., 2015; Sánchez-Galiano et al., 2017).

3.2.2. Impactes socioculturais

Uma das motivações para os turistas se deslocarem a um determinado local prende-se com a cultura de determinado destino, visitar novos povos, conhecer os seus costumes, crenças, o seu quotidiano, a sua gastronomia e a sua herança cultural, são fatores motivadores da procura turística. No entanto, nem sempre o turismo respeita a cultura desses destinos, principalmente quando estamos a falar de exemplos de turismo de massas (Postma & Schmuecker, 2017). Neste contexto, ao serem formuladas estratégias de desenvolvimento turístico para os destinos urbanos, deve-se ter em consideração os residentes, visto que estes locais tem um número elevado de residentes e uma grande concentração de atrações culturais, o que leva à ocorrência de impactes socioculturais nestes destinos (Carneiro et al., 2017).

Com o desenvolvimento da atividade turística muitas vezes observa-se uma transformação dos destinos, nomeadamente alterações em termos de costumes e de tradições devido à influência dos visitantes. Muitas das experiências perdem a sua autenticidade devido à adaptação para corresponder às expectativas dos turistas. A construção de infraestruturas fora dos padrões seguidos pelas cidades por exemplo acaba por levar à desconfiguração histórica do destino (Paulino & Bridi, 2011).

O impacto social do turismo está associado a mudanças na estrutura social local, na qualidade de vida, nas relações sociais e na adaptação da comunidade local ao turismo. Já o impacto cultural retrata as mudanças que vão ocorrendo há medida que o turismo se vai desenvolvendo como a aculturação e mudanças dos padrões culturais. Tudo isto varia de destino para destino, conforme os seus costumes locais, diferenças culturais e o tipo e quantidade de visitantes (Zanini, 2017).

Em termos de impactes socioculturais positivos, tem-se como exemplo a:

- Recuperação do artesanato local;
- A preservação da cultura local;
- Benefícios da interação cultural entre os residentes e os visitantes;
- Mão-de-obra local direta ou indiretamente relacionada com o turismo;
- Preservação e reabilitação de monumentos e edifícios históricos;
- Orgulho étnico;
- Obtenção de experiências enriquecedoras através do contacto com os visitantes (Garau-Vadell et al., 2018; Zhuang, Yao, & Li, 2019).

Em termos de impactes socioculturais negativos, referem-se como exemplo:

- Situações de stress e conflito entre os visitantes e a comunidade local (Husbands, 1986);
- Alienação da comunidade local;
- Problemas relacionados com a prostituição e a criminalidade;
- Descaracterização do destino turístico;
- Diferenças sociais entre os visitantes e os residentes (aumento do crime);

- Efeito de demonstração - alguns dos residentes podem adotar estilos de vida semelhantes aos dos turistas (de Oliveira & Rosário 2011).

A cultura nos destinos continua a ser um fator predominante que influencia a vontade de viajar. Os visitantes querem vivenciar experiências autênticas e por isso é que a cultura se torna um elemento importante para o desenvolvimento do destino turístico e para a captação de turistas e visitantes, no entanto é necessário garantir a sustentabilidade nos destinos (Marcelino, 2016).

Em relação aos impactos socioculturais positivos nos destinos de turismo de massas, Veneza tenta preservar a sua cultura e identidade local (Zanini, 2017), em Benalmadena o turismo contribui para a qualidade de vida dos residentes, estimula os festivais e as tradições, aumenta o número de espaços recreativos e uma melhoria nos serviços públicos (Almeida-García et al., 2015), e em Benidorm são muitos os benefícios da interação cultural entre os residentes e os visitantes (Sánchez-Galiano et al., 2017).

Em termos de impactos socioculturais negativos, o turismo provoca a descaracterização da cidade de Veneza (Zanini, 2017), aumenta a criminalidade e a prostituição, bem como aumenta o número de acidentes rodoviários em Benalmadena (Almeida-García et al., 2015) e situações de stress e conflito entre os visitantes e a comunidade local em Benidorm (Sánchez-Galiano et al., 2017).

3.2.3. Impactes ambientais

A atividade turística provoca impactos positivos e negativos que envolvem o ambiente natural, o ambiente transformado e o ambiente sociocultural. No entanto o ambiente natural é o mais vulnerável que faz com que o turismo seja responsável por muitos impactos negativos no ambiente. Os impactos positivos do turismo decorrem de o fato desta atividade poder subsidiar os custos de conservação do ambiente (Fandé & Pereira, 2014).

O turismo é um consumidor de recursos naturais pois estes são uma das principais fontes de desenvolvimento da atividade turística. Estes impactos ambientais estão associados à construção de infraestruturas na região para que as pessoas possam circular,

basicamente para que o turismo possa se desenvolver. As infraestruturas turísticas que estão edificadas em áreas não urbanizadas podem apresentar riscos de desestabilização dos ecossistemas em que se inserem (de Oliveira & Rosário, 2011).

No entanto as alterações não são apenas físicas (como a construção de novos edifícios de alojamento, desportos ou culturais) mas também podem ocorrer no clima e também na fauna e flora dos destinos. Tudo isto se relaciona com o uso e a prevenção dos recursos naturais e culturais da região, pois qualquer dano, é, muitas vezes, irreversível. As atividades relativas ao turismo afetam de uma forma negativa os destinos quando o número de visitantes excede a capacidade de carga nesse local, levando à degradação e à devastação (Simková & Kasal, s/d).

Alguns dos impactes ambientais positivos que são referidos na literatura são (Haralambopoulos & Pizam, 1996; Andereck et al., 2005; Amuquandoh, 2009; Souza, 2009; de Oliveira & Rosário, 2011; Almeida-García et al., 2016):

- Revalorização do meio natural (conservação e melhoria da qualidade ambiental);
- Introdução de iniciativas de planeamento ambiental por parte da administração pública;
- Promoção da descoberta e acessibilidade a regiões menos exploradas;
- Adoção de medidas para preservar o meio ambiente (parques nacionais, montanhas, reservas naturais);
- Restauração e preservação dos edifícios e lugares históricos;
- Maior envolvimento da administração (introdução de iniciativas de planeamento ambiental);
- Maior envolvimento da população (consciencialização ecológica/ambiental);
- Promove a descoberta e acessibilidade a regiões não exploradas.

No entanto os estudos sugerem que o grande fluxo turístico sobre as regiões recetoras provoca uma série de impactes negativos sobre o ambiente, pois este torna-se um grande consumidor de eletricidade, combustível e de outros recursos (Costa et al, 2014). Alguns dos impactes ambientais do turismo referidos na literatura são (Husbands, 1986; Costa et

al., 2014; Fandé & Pereira, 2014; Almeida-García et al., 2015; Zanini, 2017; Scalabrini et al., 2017):

- O aumento da poluição (ruído, água, ar, solo);
- A destruição da paisagem natural como a fauna e a flora;
- Deposição inadequada dos resíduos sólidos;
- Ocupação e destruição de áreas naturais que se tornam urbanizadas e poluídas pelo tráfego intenso de turistas;
- Degradação da paisagem, dos sítios históricos e dos monumentos;
- Urbanismo não integrado na paisagem da região (de Oliveira & Rosário, 2011; Scalabrini et al., 2017).

A utilização intensiva dos recursos naturais e a preocupação na sua preservação (base da sustentabilidade ambiental da atividade turística) não estiveram presentes durante muitos anos, e os resultados foram os impactes negativos no meio ambiente, como a poluição e a degradação da paisagem. A expansão do turismo e a crescente diversificação da sua atividade a nível mundial, gera novas oportunidades para países, regiões e comunidades, mas também traz efeitos negativos, decompondo e recompondo espaços, deteriorando e enfraquecendo o ambiente (Scalabrini et al., 2017).

Os efeitos negativos do turismo podem ser atenuados através de um planeamento integrado, que considere os aspetos tradicionais do planeamento e um planeamento ecológico. O planeamento sustentável do turismo pode originar conflitos durante o seu desenvolvimento, mas a longo prazo o planeamento terá os efeitos pretendidos (Fandé & Pereira, 2014).

Por vezes, o ser humano não estima a natureza sendo que a sua visão é apenas baseada no lucro a qualquer custo, o que o leva a práticas insustentáveis dos recursos naturais e à perda da biodiversidade, tornando-se incompatível à aplicação do conceito de sustentabilidade (de Moraes, s/d).

Em termos dos impactes ambientais positivos nos destinos de turismo de massas, são necessárias medidas de proteção e conservação dos espaços naturais da cidade de Veneza (Zanini, 2017), há mais jardins e parques públicos em Benalmadena (Almeida-

García et al., 2015) e a revalorização do meio ambiental em Benidorm (Sánchez-Galiano et al., 2017).

Face aos impactes ambientais negativos, o turismo origina a degradação da paisagem, dos sítios históricos e dos monumentos em Veneza (Zanini, 2017), aumenta os níveis de poluição e a grande saturação turística na região de Benalmadena (Almeida-García et al., 2015), e um urbanismo não integrado na paisagem da região, como por exemplo, os prédios perto da zona costeira de Benidorm (Sánchez-Galiano et al., 2017).

3.3. Fatores que influenciam a percepção dos impactes do turismo de massas

3.3.1. Conceito de percepção

A participação da comunidade local é fundamental, tanto para as instituições públicas como para as organizações privadas, uma vez que, o sucesso e a sustentabilidade de determinado destino dependem desta colaboração. Isto deve-se ao facto de que a comunidade é uma das primeiras a ser afetadas pelos impactes do turismo, quer sejam eles positivos ou negativos, influenciando as suas opiniões acerca dos visitantes (Lima, 2012; Carneiro, Eusébio, & Caldeira, 2018).

Durante os últimos tempos tem se assistido a um crescimento em termos de estudos das percepções dos residentes face ao desenvolvimento do turismo e dos seus impactes. Estas percepções tanto podem ser positivas como negativas e variam de intensidade dependendo do ambiente em que estão inseridas. O principal objetivo é identificar as percepções dos residentes em relação à atividade turística, identificando um conjunto de fatores que poderão influenciar essas percepções (Souza, 2009).

A percepção, pode então ser entendida como, o processo pelo qual o individuo organiza, seleciona informações e atribui um significado a um determinado evento, objeto ou a uma pessoa no seu ambiente local (Reisinger & Turner, 2002; Ribeiro, 2009).

Então, conclui-se que o conceito de percepção pode assumir diferentes significados, consoante, as características do individuo, as características do destino e o seu nível de desenvolvimento. Assim, verifica-se que a maioria das percepções dos indivíduos são formadas pelas interações do individuo com o ambiente onde está inserido. Deve, então por isso existir uma reciprocidade positiva por parte dos visitantes e dos residentes, de

forma a se puder estabelecer uma agradável interação entre estes dois grupos, pois, é através deste contacto que se pode desenvolver um setor turístico sustentável (Reisinger & Turner, 2002; Souza, 2009).

Apesar de terem sido utilizadas muitas teorias para explicar a perceção dos residentes no turismo, a mais utilizada foi sem dúvida a Teoria da Troca Social (Social Exchange Theory). Vários estudos consideram que este modelo teve uma importante contribuição teórica no campo da perceção dos residentes face ao turismo (Nunkoo, 2016). Outro modelo também muito conceituado associado às perceções dos residentes é o Modelo de Irritação desenvolvido por Doxey, que também se destacou de uma forma significativa (Faulkner & Tideswell, 1997).

3.3.2. Teoria da Troca Social

A teoria da Troca Social é um modelo que explica as perceções dos residentes face aos impactes do turismo, define o encontro, a interação social da viagem entre os visitantes e os residentes. Esta interação pode originar um intercâmbio agradável e gratificante ou pode estimular e reforçar os impulsos de desconfiança e medo por parte dos intervenientes no processo (Ap, 1992).

Considera-se que o individuo está bem informado e que reflete sobre as diversas alternativas antes de atuar, ou seja, tem escolhas racionais e uma análise acerca do custo-benefício. As decisões são tomadas com base em sentimentos em vez de fatos objetivos (Wang & Pfister, 2008). Os residentes procuram o desenvolvimento turístico de forma a que possa melhorar a sua qualidade de vida, satisfazendo as suas necessidades (Quadros, 2016).

Estas relações sociais envolvem uma troca de recursos entre os indivíduos de origem material, psicológica ou social que pode influenciar as atitudes dos residentes consoante o grau dos benefícios percebidos. Isto é, se os benefícios forem superiores aos custos, os residentes vão ter atitudes mais favoráveis face à atividade turística, mas se os custos forem superiores aos benefícios a atitude já pode ser negativa (Nunkoo, 2016). Por isso é necessário que a troca de recursos seja equilibrada e elevada em vez de ser uma troca de recursos reduzida (Ap & Crompton, 1998). Esta troca só continua se as partes sentirem que estão a ser ambas beneficiadas. Conclui-se que os residentes avaliam o turismo

consoante os benefícios e os custos que percecionam desta atividade, ou seja, do retorno dos serviços que prestam (Crompton, 1987; Nunkoo, 2016).

No entanto, as trocas sociais envolvem incerteza, especialmente na fase inicial da interação pois existe uma expectativa de retorno, ou seja, os impactes do turismo são vistos pela comunidade local de um modo positivo se a troca de recursos for elevada e equilibrada, ou seja, se os benefícios forem superiores aos custos (Nunkoo, 2016). Neste contexto a grande maioria dos estudos baseia-se nos residentes em que o apoio ao desenvolvimento do turismo é fortemente influenciado pelos seus impactos percebidos (Garau-Vadell et al., 2018).

Portanto, a partir de um ponto de vista teórico seria de esperar que houvesse muitos benefícios relacionados com a atividade turística, como é o caso do emprego ou da riqueza do destino para fomentar a confiança entre os residentes e os visitantes (Nunkoo & Gursoy, 2017). No entanto os estudos revelam que os elementos de um processo de interação social incluem componentes não só económica, mas também sociais, culturais e ambientais (Nunkoo, 2016).

3.3.3. Fatores que influenciam as perceções dos residentes face aos impactes do turismo

O objetivo deste subcapítulo é descrever alguns dos principais fatores que influenciam as perceções e as atitudes dos residentes face aos impactes da atividade turística. Estes fatores podem estar divididos em dois grupos: os fatores intrínsecos e os fatores extrínsecos.

Os fatores extrínsecos são aqueles que podem originar impacto sobre a comunidade, como é o caso da sazonalidade, o tipo de turista e o desenvolvimento do destino (Butler, 1980; Souza, 2009). No entanto, nesta dissertação não se aborda os fatores extrínsecos.

Em relação aos fatores intrínsecos, estes podem variar consoante as características e as circunstâncias do ambiente onde vive determinado indivíduo. Os principais fatores intrínsecos para analisar a perceção dos residentes nesta dissertação, são o perfil

sociodemográfico dos residentes, a ligação à comunidade, a ligação à atividade turística e o nível de interação entre os residentes e os visitantes.

Em relação às características sociodemográficas dos residentes, na maioria dos estudos realizados (Haralambopoulos & Pizam, 1996; Williams & Lawson, 2001; Amuquandoh, 2009; Ritchie & Inkari, 2006; Martínez-Garcia et al., 2017), os autores tem optado por analisar as variáveis do género, idade e habilitações literárias.

O perfil sociodemográfico da comunidade local pode influenciar as atitudes dos residentes face ao turismo e as suas perceções face ao desenvolvimento do turismo. Segundo o estudo de Haralambopoulos & Pizam (1996), os residentes mais idosos possuem uma perceção mais negativa do turismo do que os residentes mais jovens. O estudo de Almeida-García et al. (2016) analisa também que os residentes mais jovens tendem a ter atitudes mais favoráveis em relação à atividade turística.

Em relação às perceções dos impactes da atividade turística por género, os resultados da investigação realizada por Williams & Lawson (2001), Nunkoo & Ramkissoon (2010) e Nunkoo & Gursoy (2012) demonstraram que as mulheres são mais hostis e tem mais reações negativas face ao turismo do que os homens.

No estudo de Amuquandoh (2009) e Haralambopoulos & Pizam (1996), chegou-se à conclusão de que quanto maior é o nível de habilitações literárias maior serão as perceções dos impactes positivos do turismo.

Outro fator intrínseco em estudo é a ligação à comunidade e ao lugar, em que segundo os estudos de Besculides et al (2002) e Gursoy et al (2002), os residentes que possuem fortes vínculos com a comunidade preocupam-se mais com os efeitos do turismo do que aqueles que não tem uma ligação tão forte, ou seja, quando o turismo ultrapassa os limites desejáveis tendem a ter atitudes negativas face ao desenvolvimento turístico.

A ligação ao lugar, também designado como *Place Attachment* é definido como qualquer relação positiva ou negativa que um individuo tem com um determinado lugar (Hwang, Lee & Chen, 2005). A literatura relaciona a ligação ao lugar como os sentimentos que estão associados a lugares e à ligação das pessoas com esses lugares. Esta ligação dos

indivíduos aos lugares envolve vários significados construídos sobre a interação lugar-indivíduo. Então, considera-se que este conceito se refere ao processo pelo qual as pessoas percebem sentimentos positivos, como crenças, emoções, comportamentos ou conhecimentos, seja a curto ou a longo prazo, com os lugares. O sentimento de pertença e a sensação de que o indivíduo “está em casa” é considerado um laço afetivo com um local. (Williams & Lawson, 2001; Eusébio, Vieira, & Lima, 2018).

As teorias que têm sido utilizadas para explicar a influência do *place attachment* na atitude dos residentes no desenvolvimento do turismo são medidas através de duas dimensões, o lugar simbólico (a identidade ou o vínculo afetivo para um lugar), ou um lugar de dependência (relacionadas com a funcionalidade de um lugar para atividades recreativas) (Williams & Lawson, 2001; Hwang et al., 2005; Ramkissoon, Smith, & Weiler, 2012).

A análise dos sentimentos que as pessoas desenvolvem relacionadas com os territórios que habitam poderá influenciar as suas percepções e as suas atitudes face à atividade turística (Ramkissoon et al., 2012; Eusébio et al., 2018), isto é as pessoas que por exemplo vivem na zona da Ribeira no Porto como estão de certa forma ligadas ao lugar e têm um sentimento de pertença em relação a este lugar podem não se sentir tão confortáveis com o crescimento do fluxo turístico na região.

Tendo em conta a variedade dos termos utilizados na literatura para designar o relacionamento de uma pessoa com um lugar específico, o conceito de *place attachment* foi baseado em teorias de identidade local. O apego a um determinado lugar é influenciado não só pela parte física, mas também pelo conhecimento e satisfação que uma pessoa associa a determinado lugar. Espera-se então que os residentes de determinado destino desenvolvam percepções e atitudes diferentes face ao turismo, de acordo com o nível de ligação que têm a esse destino (Ramkissoon et al., 2012; Martínez-Garcia et al., 2017).

Em relação ao fator intrínseco da ligação à atividade turística, uma série de estudos (Andereck et al., 2005; Lai & Hitchcock., 2017; Martínez-Garcia et al., 2017), conclui que os residentes que dependem do turismo são geralmente mais propensos a terem percepções mais positivas dos impactos do turismo, pois recebem benefícios da atividade turística.

No estudo de Madrigal (1993) também é possível concluir que os residentes que trabalham na atividade turística não só demonstram mais atitudes positivas, como também são menos críticos aos efeitos negativos em relação aos residentes que não trabalham no setor do turismo.

Em termos da interação entre residente e visitante, verifica-se que os encontros entre os visitantes e os turistas são uma componente central da experiência do turismo e influenciam tanto de forma positiva como negativa a satisfação dos visitantes e dos residentes (Carneiro et al., 2018). O contacto social no turismo pode ser definido como um encontro pessoal que ocorre entre um residente e um visitante (Eusébio et al., 2018). Estes encontros positivos entre os residentes e os visitantes são cruciais para os residentes terem uma perceção positiva face ao turismo e consequentemente desenvolverem atitudes positivas no desenvolvimento do turismo (Nunkoo & Ramkissoon, 2010; Ramkissoon et al., 2012; Eusébio et al., 2018).

De acordo com os estudos realizados por Weaver & Lawton (2001) e Andereck et al (2005) ficou comprovado que os residentes com um maior nível de contacto com os visitantes demonstram atitudes mais favoráveis em relação ao turismo.

Assim, conclui-se que o nível de interação entre os residentes e os visitantes também é considerado um fator essencial no desenvolvimento turístico, pois quando os residentes percecionam benefícios na atividade turística, desenvolvem atitudes positivas em relação ao turismo, contribuindo para uma maior interação com os visitantes (Carneiro et al., 2018).

3.4. Atitudes dos residentes face ao turismo de massas

A literatura analisada neste estudo sugere que as atitudes dos residentes face ao desenvolvimento turístico são influenciadas pela perceção dos residentes dos impactes do turismo e também pelo seu envolvimento na atividade turística (Williams & Lawson, 2001; Gursoy et al., 2002; Andereck et al., 2005).

Os residentes tendem a ser muito sensíveis aos impactes negativos da atividade turística e muitas vezes tendem a ter atitudes negativas face ao excesso de turismo, originando conflitos com os visitantes (Postma & Schmuecker, 2017). É necessário

enquadrar a comunidade local no planeamento e desenvolvimento do destino turístico de forma a estes desenvolverem atitudes favoráveis para com os visitantes. Quando os residentes percecionam benefícios na atividade turística desenvolvem atitudes positivas face ao turismo, contribuindo, por vezes, também para uma melhor interação com os visitantes (Williams & Lawson, 2001; Andereck et al., 2005; Carneiro et al., 2018). Esta interação pode contribuir para o aumento da satisfação dos turistas e assim permitir a sua fidelização com o destino (Lima, 2012; Quadros, 2016).

Dado que o comportamento do residente é um aspeto essencial acerca do produto turístico, o objetivo é compreender e posteriormente gerir as atitudes dos residentes de forma a estes puderem apoiar o desenvolvimento turístico de determinado destino. As atitudes são adquiridas ao longo do tempo influenciadas por fatores externos e internos como as experiências do quotidiano ou simplesmente através da família. É necessário, portanto que os residentes tenham atitudes positivas face ao desenvolvimento do turismo (Cañizares et al., 2014; Sari, 2017).

Os residentes com maior ligação à comunidade em termos de local de nascimento e anos de residência lidam de uma forma mais negativa sobre o impacto turístico e consequências na sua área-destino (Weaver & Lawton, 2001). No entanto nem todos os residentes tem as mesmas perceções acerca deste assunto. Os residentes avaliam o turismo consoante os benefícios e os custos previstos, ou seja, do retorno dos serviços que prestam (Crompton, 1987).

Assim é possível concluir que os residentes que estão direta ou indiretamente relacionados com a atividade turística tendem a ter atitudes positivas face a este fenómeno porque recebem benefícios (rendimentos) devido à prestação de serviços que proporcionam aos turistas (Lai & Hitchcock, 2017).

3.4.1 Exemplos de modelos que têm sido utilizados para explicar as atitudes dos residentes face ao turismo

Vários modelos têm sido utilizados para estudar as perceções dos residentes em relação aos impactes do turismo. São utilizadas combinações de múltiplas teorias e abordagens uma vez que se tornam complementares ao estudo deste fenómeno do *overtourism* (Muler Gonzalez et al., 2018). No entanto não há modelos padronizados que

possibilitem analisar e comparar as atitudes e as percepções dos residentes em vários destinos turísticos, pois cada um deles tem diferentes características que influenciam as atitudes e as percepções da comunidade local (Quadros, 2016).

Outro problema que pode ocorrer na comparação dos estudos é que cada indivíduo tem uma percepção construída a partir do seu modo de vida e das suas experiências, temos como exemplo a diferença entre a realidade de um povo de África com a realidade de um povo de um destino na Europa, por exemplo (Scalabrini, Remoaldo, & Lourenço, 2014).

Apesar de terem sido utilizadas muitas teorias para explicar a percepção dos residentes no turismo, a mais utilizada foi sem dúvida a Teoria da Troca Social (Social Exchange Theory). Vários estudos consideram que este modelo teve uma importante contribuição teórica no campo da percepção dos residentes face ao turismo em determinado destino turístico (Nunkoo, 2016). Outro modelo também muito conceituado associado às percepções dos residentes é o Modelo de Irritação de Doxey, que também se destacou de uma forma significativa (Faulkner & Tideswell, 1997).

O modelo de Irritação de Doxey é um modelo que interpreta a relação dos residentes com os visitantes à medida que a atividade turística se vai desenvolvendo e complexificando no destino. Explica as atitudes dos residentes face ao desenvolvimento turístico influenciado pelos impactes que são sentidos pelos residentes. Este modelo apresenta quatro fases de desenvolvimento turístico: euforia, apatia, irritação e antagonismo- em que cada uma das fases a relação entre o visitante e o residente pode variar (Beeton, 2006).

No estágio inicial da atividade turística, a comunidade local está eufórica com todos os potenciais benefícios económicos e sociais que o turismo pode trazer. De seguida surge a apatia porque nem todas as promessas são cumpridas, o que resulta no aborrecimento devido ao elevado número de visitantes e devido aos impactes negativos que estão associados à atividade turística, como, por exemplo, o aumento do congestionamento e o aumento da poluição. Se todos estes problemas começarem a surgir os residentes começam a mostrar antagonismo para os visitantes que pode ser expresso através da violência. (Scalabrini et al., 2014).

De um ponto de vista mais aprofundando pode-se verificar que a fase de euforia é o primeiro estágio do modelo, que como já se referiu anteriormente é a melhor fase do modelo de Doxey em que os residentes têm uma atitude muito favorável face ao desenvolvimento turístico, devido às melhores condições de vida obtidas com o turismo, às oportunidades de negócio, e pelo facto de o turismo ainda não gerar impactos negativos. O residente acolhe facilmente o visitante pois estes ainda são em número reduzido e o contacto é equilibrado. A fase seguinte é a da apatia onde a atividade turística já deixa de ser vista como uma novidade e o contacto é basicamente comercial, onde o turista já é visto como uma fonte de riqueza. Começam também a surgir novas infraestruturas de apoio ao turismo. De seguida vem a fase de irritação, onde os residentes começam a ficar irritados com o aumento do fluxo turístico e com as medidas que em vez de limitar este crescimento, fazem com que cada vez o número de visitantes aumente. É nesta fase que os residentes começam a ter perceção dos impactos negativos do turismo, como o aumento dos preços. Os residentes ficam descontentes porque acabam por ver as suas necessidades esquecidas, em que apenas se dá importância às necessidades dos visitantes. Na fase do antagonismo, os residentes percebem muitos impactos negativos do turismo e desenvolvem atitudes negativas face ao turismo (Beeton, 2006; Scalabrini et al., 2014).

Apesar do modelo de irritação de Doxey ser um dos mais utilizados nas atitudes e nas percepções dos residentes face à atividade turística, este modelo é considerado um modelo simples porque analisa a comunidade como um todo, deixando de parte os sentimentos de cada indivíduo, considerando que toda a comunidade reage da mesma forma ao desenvolvimento do turismo (Beeton, 2006). Na realidade isto não acontece, e dentro do mesmo destino poderão existir diferenças nas atitudes dos residentes.

3.4.2. A influência da percepção dos impactos nas atitudes face ao turismo

O estudo das percepções e atitudes dos residentes é um elemento fundamental para o sucesso do desenvolvimento turístico. Muitos autores consideram que as atitudes dos residentes são heterogêneas, ou seja, são diferentes umas das outras. O objetivo principal dos estudos é então conhecer as diferenças de atitudes face ao turismo (Ap & Crompton, 1993).

O conhecimento das percepções dos residentes é extremamente importante para um planeamento sustentável que não valorize só o desenvolvimento da atividade, mas que se mantenha um equilíbrio em termos ambientais, económicos, culturais e sociais. O papel da comunidade local frente ao desenvolvimento turístico depende da integração entre os diferentes *stakeholders* envolvidos, de modo a se propor um planeamento, desenvolvimento e gestão da atividade turística. É necessário um envolvimento direto dos residentes e a garantia do seu poder de decisão para a consolidação de um turismo que atenda aos interesses da comunidade local (Renda, 2012; Félix, Chagas, Júnior, & Silva, 2017).

A atitude que é assumida pelos indivíduos é formada por uma longa sucessão de percepções e de experiências. Os fatores culturais e o meio ambiente interferem na visão do mundo. A maior parte dos residentes de determinado destino turístico podem não beneficiar com a atividade turística desenvolvendo por isso uma variedade de impactes negativos e positivos entre os membros da comunidade (Souza, 2009; Ribeiro, 2009).

Existe, portanto, uma ligação entre o desenvolvimento turístico e a atitude dos residentes face aos turistas, ou seja, já existe um certo descontentamento por parte dos residentes face ao aumento do número de visitantes em determinada região, tudo isto porque as expectativas dos benefícios do turismo começam a diminuir, pois estes favorecem apenas um pequeno grupo de pessoas (Ribeiro, 2009).

3.5. Conclusão

Neste capítulo, procedeu-se, inicialmente à descrição dos impactes a nível económico, sociocultural e ambiental face ao desenvolvimento turístico de determinado destino turístico, ao qual se verificou que os impactes podem ser positivos ou negativos. Para combater estes impactes, é necessário a colaboração da comunidade local, visto que são os que mais sofrem com as consequências do desenvolvimento da atividade turística.

O desenvolvimento do turismo pode contribuir para o aumento de problemas relacionados com a inflação no ramo imobiliário, a dependência excessiva de investimento, o congestionamento do tráfego, bem como a descaracterização do destino turístico.

Contudo, é necessário a implementação de medidas de gestão e planeamento dos destinos, com o objetivo de maximizar os impactes positivos, como a criação de novos postos de trabalho, o aumento do consumo de produtos locais, a preservação da cultura local e uma maior interação entre os residentes e a comunidade local.

De seguida, concluiu-se que as relações sociais resultantes da interação entre os residentes e os visitantes, podem influenciar as perceções e as atitudes dos residentes consoante os benefícios percebidos, ou seja, se os benefícios forem superiores aos custos, os residentes podem ter atitudes positivas face ao desenvolvimento da atividade turística. (Ramkissoon et al., 2012; Eusébio et al., 2018). Outro fator é a interação com os visitantes, em que estes encontros podem ser cruciais na experiência do turismo e influenciar tanto de forma positiva como negativa, a satisfação dos visitantes e dos residentes (Faulkner & Tideswell, 1997). E, por fim, o perfil sociodemográfico, em que segundo a revisão da literatura efetuada no âmbito desta dissertação, alguns estudos tendem a considerar que os residentes mais jovens tendem a ter atitudes positivas face ao turismo (Andereck et al., 2005), ou até mesmo os residentes que trabalham direta ou indiretamente com a atividade turística tendem a ter atitudes favoráveis (Martínez-García et al., 2017).

Capítulo 4 - Metodologia

4.1. Introdução

Inicialmente é apresentada uma breve descrição da cidade do Porto, sendo que é um dos destinos mais antigos da Europa e que recebe milhares de visitantes todos os anos, devido, não só a ser considerado um destino que está cada vez mais na moda, mas também devido à variedade dos seus produtos turísticos. Em termos da evolução do turismo neste destino turístico, o Porto tem vindo a receber vários prémios. Em 2016, foi considerada a cidade mais atrativa e o melhor destino para city break pelo *World Travel Awards* e em 2017 foi distinguido o melhor destino europeu, pelo *European Best Destinations Awards* (PwC, 2017). Em 2018, foi considerada a cidade mais amigável da Europa, pelo *World Business Angels Investment Forum* (PwC, 2018). Todas estas distinções enaltecem a cidade, o que tem contribuído também para o aumento da procura, verificando-se no aumento no número de chegadas internacionais e no aumento do número de hóspedes.

Este fluxo intenso de visitantes provoca tanto impactes positivos como negativos para a cidade do Porto. Se por um lado, permite a criação de emprego e riqueza no destino, por outro lado, surgem problemas relacionados com a prostituição, a criminalidade, a poluição e a gentrificação.

Nesta secção apresenta-se uma caracterização da cidade que foi estudada nesta dissertação, os objetivos da investigação, a metodologia de recolha de dados utilizada e a metodologia de análise de dados.

4.2. Caracterização da cidade do Porto e da zona da Ribeira

O presente capítulo consiste na caracterização da cidade do Porto enquanto destino turístico. Inicialmente é feito um enquadramento geral onde são abordados os dados relativos à sua população e localização. Posteriormente, são apresentados dados relativos à oferta e à procura turística do município.

4.2.1. Enquadramento geral

A cidade do Porto, mais conhecida como cidade invicta, insere-se na região Norte (NUT II) e sub-região do Grande Porto (NUT III). É a sede de um município constituído por 15 freguesias (Anexo IV). Possui uma área de 41,42 km² e uma população de 237 591

habitantes, o que representa uma densidade populacional de 5 736 hab./km². O Porto é um dos destinos turísticos mais antigos da Europa, atraindo milhares de visitantes devido à riqueza do seu património histórico e por toda a variedade de produtos turísticos presentes nesta região (INE, 2013; VisitPorto, 2013).

Em termos de acessibilidade, o Porto dispõe de diferentes vias de acesso, suportadas por boas infraestruturas. A nível aeroportuário, o aeroporto do Porto está pela décima vez no top 3 do ranking europeu do ACI (Conselho Internacional de Aeroportos), sendo que se sagrou o melhor aeroporto da Europa no escalão entre 5 a 15 milhões de passageiros - no período de 2006-2016, segundo o estudo realizado pelo Airport Service quality, programa líder mundial em benchmarking na avaliação da satisfação dos passageiros (ACI, 2017). Em 2016, o volume de tráfego no aeroporto Francisco Sá Carneiro registou 9,4 milhões de passageiros, mais 16% face a 2015 (ANA, 2017).

A nível portuário, o destaque vai para o terminal do Porto de Leixões (Anexo V) que se tem tornado um cais fundamental para atrair um segmento turístico de grande crescimento a nível mundial. Em 2018, o Porto voltou a bater recordes em termos de cruzeiros e de passageiros, recebendo cerca de 101 navios e cerca de 117 mil turistas cruzeiristas. O Porto registou em 2018 um crescimento de 1% no número de navios e 22% em passageiros, em relação a 2017 (Soares, 2018).

4.2.2. A evolução do turismo na cidade do Porto

Ao longo dos anos, a cidade do Porto têm-se destacado a nível internacional, devido à sua autenticidade e diversidade nos seus produtos turísticos. De acordo com os dados fornecidos pela Câmara Municipal do Porto, a cidade invicta é escolhida pelos visitantes não só devido à sua qualidade em termos de oferta turística, mas também devido ao desenvolvimento e promoção de novas tecnologias na cidade. Em 2012, 2014 e 2017, o Porto foi distinguido com o título de melhor destino europeu em que mais de metade dos votos vieram de outros países, o que demonstra então a evolução e o prestígio da cidade do Porto em termos da atividade turística (Portal de notícias do Porto, 2017; Liberato, 2018).

Para além do referido título, a cidade do Porto, em 2017, também foi considerada como “melhor destino turístico”, “best city attraction” e “melhor city-break” pela World Travel Awards (PwC, 2017). Já no ano de 2018 ganhou o “*World Excellence Award 2018*”

de “*Best Startup-friendly city of Europe*” pelo *World Business Angels Investment Forum* (PwC, 2018).

O crescimento do número de hóspedes e das dormidas no total do alojamento turístico no concelho do Porto (tabela 4) comprova o crescimento do turismo, nos últimos anos, neste destino turístico.

Tabela 4 - Número de hóspedes e dormidas registados para o concelho do Porto

	2016	2017	2018¹
Nº de hóspedes	1.426.863	1.536.798	1.958.645
Nº de dormidas	2.833.406	3.040.424	4.001.160

Fonte: INE (2018)

De acordo com os dados fornecidos pela Associação do Turismo do Porto & Norte², em 2016, o número de hóspedes por localização geográfica no concelho do Porto correspondeu a 1.426.863, e em 2018, o número de hóspedes aumentou para 1.958.645, o que corresponde a um aumento de 37,27%. Em termos de dormidas nos estabelecimentos hoteleiros por localização geográfica, em 2016, o total foi de 2.833.406, e em 2018, o número de dormidas aumentou para 4.001.160, o que corresponde a um crescimento de 41,21%. Prevê-se ainda para a cidade do Porto, 18 novos empreendimentos turísticos, com uma área média de 2374 m² distribuídos por sete hotéis de quatro ou cinco estrelas e 11 unidades de três ou menos estrelas. Assim, é possível concluir que estão a construir-se cada vez mais empreendimentos para o setor do turismo, ou seja, mais investimento que gera receitas e emprego na cidade invicta (Pereira, 2019).

Em termos de receitas provenientes dos alojamentos turísticos, pode-se também constatar através da (tabela 5), um aumento dos proveitos totais dos alojamentos turísticos e por tipo de alojamento:

¹ Nota: Em Dezembro de 2018, os dados enviados pelo INE, passaram a incluir uma nova série, tendo atualizado em conformidade todos os meses anteriores. Os valores apresentados refletem já esta nova circunstância. A nova série inclui agora as novas unidades de alojamento local (incluindo as moradias, apartamentos e outros estabelecimentos de hospedagem nomeadamente os Hostels), turismo no espaço rural e turismo de habitação

² Dados cedidos pela Associação do turismo do Porto & Norte, via e-mail, no dia 15 de Novembro de 2019

Tabela 5 - Proveitos totais dos alojamentos turísticos: total e por tipo de alojamento

Proveitos totais dos alojamentos turísticos: total e por tipo de alojamento						
	Total			Hotéis		
Anos	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Porto	174.864	218.536	252.643	149.667	184.153	208.668

(Euro-Milhares)

Fonte: Pordata (2018)

É possível concluir-se que entre 2016 e 2018 houve um aumento significativo quer nos proveitos a nível total dos alojamentos turísticos (44,48%), como nos hotéis (39,42%). No entanto esse crescimento foi mais elevado nos proveitos totais do alojamento turístico. O total de alojamentos turísticos inclui os hotéis, os hotéis-apartamentos, apartamentos turísticos, aldeamentos turísticos, pousadas e outros alojamentos (motéis, pensões e estalagens, e, também, as novas unidades de alojamento local (incluindo as moradias, apartamentos e outros estabelecimentos de hospedagem nomeadamente os *hostels*), turismo no espaço rural e turismo de habitação (Pordata, 2018).

Através da tabela 5, verifica-se a importância dos alojamentos turísticos na cidade do Porto, que por um lado contribui para a reabilitação da cidade, ao transformar prédios antigos em alojamentos destinados a estadias de curta duração, mas também origina impactos negativos como a gentrificação da cidade do Porto. No entanto a Associação do alojamento local em Portugal acredita que em 2020, o alojamento local será o principal tipo de alojamento podendo vir a ser uma parte fundamental no posicionamento estratégico nacional (Miranda, 2018).

4.2.3. Diversidade dos produtos turísticos na cidade do Porto

Todo este crescimento em termos do número de hóspedes, número de dormidas e proveitos do alojamento turístico, deve-se ao excelente e diversificado leque de produtos turísticos que tornam a cidade mais autêntica e única face aos restantes destinos. A cidade do Porto é conhecida pela sua gastronomia e vinhos, os *city breaks*, o turismo de negócios e o turismo cultural, tornando-se os principais produtos da cidade, pois demonstram a excelência e a competitividade do destino. A inovação destes produtos proporcionam desenvolvimento na região, tornando a cidade atrativa para os visitantes. Como já se referiu anteriormente, esta cidade é uma das mais antigas do continente europeu e tem

crescido consideravelmente em termos da atividade turística (Costa, Moreira, & Vieira, 2014; Liberato, Alen, & Liberato, 2018; Pordata, 2018).

Os *city breaks* estão a tornar-se num produto turístico cada vez mais popular na cidade. O principal objetivo deste produto turístico é oferecer ao visitante uma experiência autêntica e única pelas áreas de interesse turístico como a Ribeira, o centro histórico e as paisagens com vista para o rio Douro. Este tipo de visitantes dá valor ao que o destino oferece, e, por isso, o destino deve assegurar que estão reunidas as melhores condições para que as atrações possam ser visitadas e disfrutadas. Normalmente, durante os *city breaks*, é possível conhecer a gastronomia e os vinhos da região, onde surge como exemplo o vale do Douro, que tem vindo a desenvolver a sua oferta de vinhos, quer em termos de variedade, como de qualidade. Esta região foi até distinguida em 2013 pelo ranking dos *Wine Enthusiast* como um dos melhores destinos do mundo para o enoturismo, garantindo que qualquer pessoa que visita este local, fica apaixonada pela região intemporal, pela beleza das paisagens e, claro, pela qualidade dos vinhos (Costa et al., 2014; Câmara Municipal do Porto, 2018).

Em termos do turismo cultural, este produto turístico tem vindo a tornar-se um fator cada vez mais atrativo para os visitantes que se deslocam à cidade do Porto. São inúmeros os recursos da cidade que levam os turistas a visitar o Porto, nomeadamente pelo seu centro histórico, classificado como Património Mundial pela UNESCO em 1996, ou seja, por si só, a cidade já é um recurso turístico que possui um ambiente histórico atrativo devido à sua arquitetura antiga e pelas suas magníficas paisagens e é devido a estas características que a cidade se tem vindo a tornar um local de eleição para os visitantes mais intelectuais. Possui também outros locais de interesse turístico como a casa da música, o jardim de Serralves, o jardim do palácio de cristal, o coliseu do Porto e as caves do vinho do Porto (Richards, 1996; Coutinho, 2012; Costa et al., 2014).

Por fim, também o turismo de negócios se tem vindo a tornar um produto turístico crucial no desenvolvimento da cidade do Porto. Este produto é encarado como um veículo de desenvolvimento económico futuro, pois quando os visitantes se deslocam ao destino para participarem numa reunião, por exemplo, transferem recomendações positivas que lhes permite mais tarde regressarem ao destino como visitantes de lazer. (Marques, 2013)

Na cidade do Porto já é possível se verificar a criação de novos negócios relacionados com as empresas de alojamento local, o que leva à expansão de negócios através das plataformas digitais, como é o caso da plataforma Airbnb. A internet tem um papel importante na partilha de informação pois permite aos visitantes planejar as suas viagens de uma forma mais rápida e acessível. Os destinos devem então dar uso à tecnologia, de forma a fornecer aos turistas os serviços necessários para enriquecer as suas experiências durante a visita. Estão a emergir, por isso, novas atividades ligadas à tecnologia que proporcionam experiências diferentes e autênticas aos visitantes (Bondareko, 2018; Liberato et al., 2018).

Toda esta variedade de produtos turísticos permite que a cidade do Porto se posicione como uma das melhores cidades europeias, atraindo milhares de visitantes todos os anos. No entanto, assim que se começa a verificar uma forte procura na região, começam a aparecer impactos negativos, que origina preocupações à comunidade local.

4.2.4. O impacto do turismo na cidade do Porto

Inicialmente serão abordados os impactos negativos presentes na cidade do Porto. Um dos principais problemas é que ao longo dos anos, as companhias aéreas *low cost* têm contribuído, em grande parte, para o excesso do turismo, e por isso, o caso da cidade do Porto não é exceção, e muitos dos residentes já começam a deparar-se com problemas relacionados com o aumento dos turistas na região, como a descaracterização da cidade e a especulação imobiliária (Roquette, 2018; Lusa, 2018). Atrações turísticas como a livraria Lello e o café Majestic começam a receber um grande número de visitantes, precisando, por isso de cobrar taxas para suportar todo este boom turístico. Segundo a revista alemã *Spiegel Online*, só no ano de 2018, a cidade do Porto recebeu cerca de 2,5 milhões de turistas e cerca de metade visitou a livraria Lello. Mesmo não sendo um destino de turismo de massas como Barcelona ou Veneza, no Porto já se começam a sentir diferenças entre a parte turística e a área onde a comunidade local reside (Aleixo, 2019).

Em termos do alojamento, a cidade do Porto precisa de encontrar um equilíbrio entre as habitações e o turismo, criando restrições na construção de hotéis e em outros espaços dedicados ao setor, pois, um dos problemas recorrentes na cidade é a compra de prédios por parte dos privados, sobretudo nas zonas históricas, para adaptação de

alojamento turístico, tornando-se um incómodo real para quem habita na região (Lusa, 2019; Portal Porto, 2019).

Com o propósito de se encontrar um equilíbrio foi criada então uma taxa turística na cidade do Porto, que tem como objetivo minimizar os problemas relacionados com o crescimento da atividade turística. Esta lei entrou em vigor em março de 2018 e é aplicado 2€ de taxa em dormidas em empreendimentos turísticos e alojamento local. O propósito da aplicação da taxa é combater a degradação e a excessiva ocupação do setor hoteleiro, investir na preservação ambiental da cidade e melhorar a qualidade das infraestruturas (Câmara Municipal do Porto, 2018).

Outro problema que também se verifica no destino é a descaracterização da cidade, ou seja, locais que vão perdendo o seu valor arquitetónico em prol da globalização e da necessidade de proximidade cada vez maior com o visitante (Pereira, 2016; Lusa, 2018). Um dos exemplos é a casa da música que não tem particularidades de arquitetura portuguesa ao contrário do museu de Serralves. Outro exemplo é a rua das flores, onde as tascas portuenses deram lugar aos bares e cafés da moda com o objetivo de transparecer uma imagem mais internacional. Toda esta situação origina a perda da identidade da cidade que necessita cada vez mais de se adaptar ao visitante (Pedro³, 2016).

Em termos dos impactes positivos, é importante também realçar a importância do turismo na cidade, ao qual o crescimento tem sido significativo em termos de receitas, o que se deve a um aumento acima dos 11% ao ano, no norte de Portugal, segundo Ricardo Valente, o ministro da economia, do turismo e do comércio. O ministro conclui que o aeroporto do Porto tem capacidade para crescer mais de 60%, podendo vir a receber 20 milhões de visitantes no futuro (FDI Magazine, 2019).

O Porto também se tem destacado em termos da tecnologia, prestando serviços de acolhimento, nomeadamente nos seus postos de informação do turismo, nos *ipoints* oficiais do Porto e no portal oficial de turismo no Porto. Isto permite que a cidade esteja pronta a receber novos desafios que necessitem de uma grande inovação. As tecnologias de informação e comunicação (TICs), permitem que as cidades se tornem atrativas e

³ Entrevista da Agência de notícias Lusa à mestre Lúcia Pedro, autora do recente estudo científico intitulado “Arquitetura e espaço público do turismo e do lazer”

acessíveis, tanto para os residentes, como para os visitantes. O desenvolvimento das TICs pode trazer uma série de benefícios para a atividade turística, tais como, a promoção do destino e dos seus produtos turísticos, podendo estes serem divulgados antes e durante a estadia dos visitantes no destino. A tecnologia é importante porque tem a possibilidade de mostrar ao turista as informações que necessita, os locais que pode visitar e o que se pode fazer no local (Câmara Municipal do Porto, 2018; Liberato et al., 2018).

4.3. Objetivos e hipóteses da investigação

A metodologia definida para este projeto de investigação será conduzida através de um conjunto de etapas e processos que permitirão dar resposta aos objetivos definidos. Pretende-se com o estudo empírico desenvolvido no âmbito desta dissertação dar resposta aos seguintes objetivos:

- Avaliar as atitudes dos residentes face ao turismo no Porto e da sua ligação à cidade;
- Identificar os impactes positivos e negativos relativos ao turismo através da comunidade local do Porto;
- Medir a frequência do contacto e ações de interação entre os visitantes e os residentes da cidade do Porto;
- Avaliar de que forma é que o efeito do turismo contribui para melhorar a qualidade de vida dos residentes;
- Identificar os fatores que poderão influenciar as perceções dos residentes dos impactes do turismo e as suas atitudes face ao desenvolvimento do turismo.

No modelo de investigação proposto nesta dissertação (figura 1), considerou-se apenas os fatores intrínsecos (perfil sociodemográfico, ligação à comunidade, ligação à atividade turística e interação com os turistas) na perceção dos impactes do turismo. Por sua vez, considerou-se a influência das perceções dos impactes nas atitudes dos residentes face ao desenvolvimento do turismo.

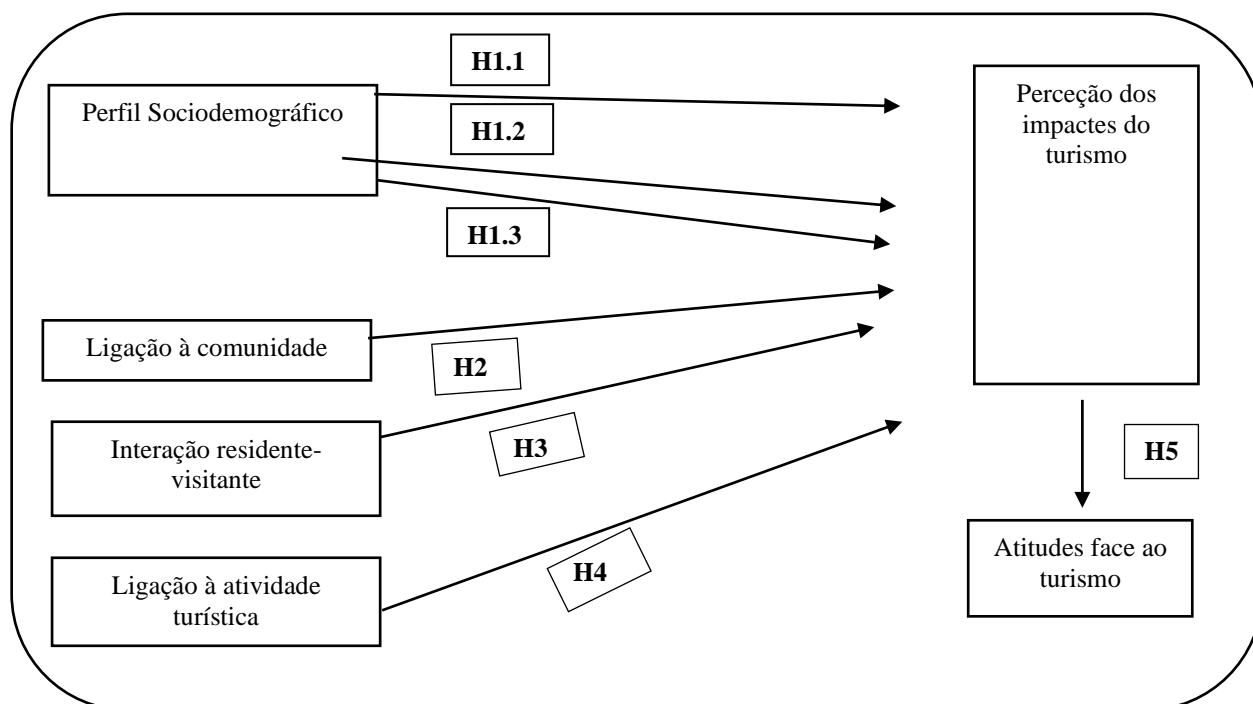


Figura 1 - Modelo de análise dos fatores que influenciam a percepção dos residentes da zona da ribeira dos impactos do turismo

No que diz respeito à influência do perfil sociodemográfico nas percepções dos impactos foram consideradas três variáveis, a idade dos residentes, as habilitações literárias e o género dos residentes. Para a operacionalização do fator da ligação à comunidade utilizou-se o conceito do *place attachment*. E em termos do fator de ligação à atividade turística, esta foi avaliada segundo a dependência económica direta dos residentes em relação à atividade turística. Por último, o fator de interação entre residentes e visitante, foi operacionalizado através da existência ou não de interação entre os residentes e os visitantes.

De acordo com a revisão da literatura efetuada no âmbito desta dissertação, as percepções dos impactos e as atitudes dos residentes face ao turismo poderão ser influenciadas por fatores intrínsecos e por fatores extrínsecos. Com base na revisão da literatura, principalmente nos estudos de Crompton (1987); Faulkner & Tideswell (1997); Nunkoo & Ramkissoon (2010); Ramkissoon et al. (2012); Lai & Hitchcock (2017); Martínez-Garcia et al. (2017); Eusébio et al. (2018), foram elaboradas as hipóteses de investigação que se apresentam nas tabelas 6 e 7.

Tabela 6 - Hipóteses de investigação sobre os fatores que influenciam as percepções dos residentes dos impactes do turismo

Fatores intrínsecos	Hipóteses	Estudos
Características sociodemográficas	<u>H1.1:</u> Os residentes mais idosos percecionam mais os impactes negativos do turismo <u>H1.2:</u> Os residentes com maiores habilitações literárias tendem a percecionam mais os impactes positivos do turismo <u>H1.3:</u> Os residentes do género feminino tendem a percecionam mais os impactes negativos do turismo	Haralambopoulos & Pizam., (1996); Williams & Lawson (2001); Amuquandoh., (2009); Nunkoo & Ramkissoon., (2010); Ritchie & Inkari., (2006); Martínez-Garcia et al., (2017)
Ligação à comunidade	<u>H2:</u> Os residentes que estão mais ligados à cidade tendem a percecionam mais os efeitos positivos do turismo	Crompton., (1987); Haralambopoulos & Pizam, 1996)
Interação residente-visitante	<u>H3:</u> Os residentes que interagem com os turistas percecionam mais impactes positivos do turismo	Williams & Lawson., (2001); Andereck et al., (2005); Ramkissoon et al., (2012); Carneiro & Eusébio., (2015); Carneiro et al., (2018)
Ligação à atividade turística	<u>H4:</u> Os residentes empregados no setor do turismo percecionam mais os impactes positivos do turismo do que os restantes residentes	Haralambopoulos & Pizam., (1996); Andereck et al., (2005); Lai & Hitchcock., (2017); Carneiro et al., (2018)

Tabela 7 – Hipótese de investigação relacionada com a influência da percepção dos impactes do turismo nas atitudes dos residentes

Fator	Hipóteses	Estudos
Percepção dos residentes face aos impactes do turismo	<u>H5:</u> Os residentes que percecionam mais impactes positivos, de acordo com a teoria da troca social tendem a ter uma atitude mais favorável em relação ao turismo	Faulkner & Tideswell., (1997); Nunkoo., (2016); Eusébio et al., (2018); Muler Gonzalez et al., (2018)

Pretende-se então através destas hipóteses de investigação perceber de que forma é que os residentes percecionam os efeitos do turismo de acordo com a sua ligação à cidade (Crompton, 1987), ou seja, se os residentes que têm uma maior ligação à comunidade percecionam mais os efeitos negativos do turismo (Besculides et al., 2002) e portanto esperam que a cidade do Porto mantenha a sua autenticidade e que não alcance níveis elevados de saturação turística.

É de salientar que na maior parte dos estudos analisados os residentes mais idosos tendem a percecionam mais efeitos negativos do desenvolvimento do turismo (Haralambopoulos & Pizam., 1996) (H1.1). Em termos de habilitações literárias (H1.2), na

maior parte dos estudos (Haralambopoulos & Pizam, 1996; Amuquandoh, 2009) verifica-se que os residentes que possuem um melhor nível de instrução e qualificação superior tendem a perceber impactos positivos e consideram que a atividade turística oferece muitos benefícios à região (Martínez-García et al., 2017).

Em termos do género de residentes (H1.3), apesar dos resultados dos estudos não serem consensuais, alguns estudos referem que existem diferenças nas percepções dos impactos de acordo com o género (Williams & Lawson, 2001; Ritchie & Inkari, 2006; Nunkoo & Ramkissoon, 2010; Nunkoo & Gursoy, 2012) sendo que se verificou segundo estes estudos que as mulheres são mais hostis e tem mais reações negativas face ao turismo do que os homens.

Em termos da ligação à comunidade (H2) não há um consenso, ou seja, a opinião dos residentes pode variar muito consoante a atividade turística de cada destino e a duração de residência. No entanto, alguns estudos revelam (Haralambopoulos & Pizam, 1996) que as pessoas que nascem e cresceram em determinado destino percebem mais impactos negativos do turismo.

O encontro entre o visitante e o residente (H3) é crucial para que o residente perceba impactos positivos no turismo e consequentemente desenvolva atitudes positivas face ao desenvolvimento do turismo (Eusébio et al., 2018). Neste contexto, nesta dissertação pretende-se verificar quando os residentes interagem com os visitantes a percepção dos impactos positivos tende a ser mais elevada do que quando os residentes não interagem. Relacionado com os encontros formais está a ligação que o residente poderá ter à atividade turística (H4), ou seja, os residentes que direta ou indiretamente estão dependentes do turismo, ou seja, que tiram proveitos e benefícios económicos da atividade tendem a ser mais tolerantes aos seus impactos, independentemente do local onde vivem (Andereck et al., 2005; Lai & Hitchcock, 2017). No entanto, as opiniões variam consoante a proximidade do foco da atividade turística ao seu local de residência (Faulkner and Tideswell, 1997).

Por fim, as percepções dos residentes face ao turismo podem variar consoante a teoria da troca social (H5), ou seja, segundo os estudos de Carneiro & Eusébio (2010) e Muler Gonzalez et al. (2018) quando os residentes percebem mais benefícios do que

custos do turismo, desenvolvem atitudes favoráveis face ao desenvolvimento da atividade turística.

4.4. Método de recolha de dados

A escolha no método da recolha de dados influencia diretamente os resultados obtidos na investigação e por isso é necessário recolher um conjunto de informações que sejam úteis e fundamentais para o estudo junto da população do estudo. Assim todos estes métodos, seja de recolha e depois da análise devem ir de acordo aos objetivos e às hipóteses da investigação (Gomes, 2013).

Perante a ausência de dados secundários para dar resposta aos objetivos de investigação deste estudo, foi necessário recolher dados primários, ou seja, dados que ainda não foram recolhidos e que tem como propósito atender às necessidades específicas da presente investigação (Quivy and Campenhoudt, 2008).

Considera-se que a recolha de dados primários é o melhor método para ser utilizado, pois possibilita a diminuição de erros e desvios que possivelmente podem estar presentes nos dados secundários. Neste caso em específico o instrumento de recolha de dados primários utilizado foi o questionário.

4.4.1. Inquérito por questionário

O questionário é um dos instrumentos mais recorrentes no domínio da investigação em que o seu objetivo é a recolha de informação fiável e válida, obtida a partir das respostas individuais de determinado grupo de indivíduos, neste caso, os residentes da Ribeira da cidade do Porto. Produzem-se, portanto, conclusões passíveis de serem generalizadas ao universo da população em estudo se a técnica de amostragem utilizada for uma amostragem probabilística por conveniência (Maciel et al., 2014).

No questionário construído para este projeto de investigação, as questões foram na sua maioria fechadas e constituídas por escalas de resposta de frequência e concordância de 7 pontos (Carneiro et al., 2018).

O questionário (Apêndice 2) tem como finalidade avaliar as perceções dos residentes dos impactes do turismo num dos espaços históricos da cidade do Porto, a zona

da Ribeira, sendo que este instrumento foi construído tendo como base a revisão da literatura realizada no âmbito desta dissertação (exemplos: Souza, 2009; Gomes, 2013; Quadros, 2016; Carneiro et al., 2018). Desta forma, tendo como base os trabalhos de investigação anteriores, considerou-se fundamental dividir as questões que integram o questionário em grupos, sendo que:

- Grupo A – Avaliação da percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto;
- Grupo B – Avaliação das atitudes dos residentes face ao turismo no Porto e da sua ligação à cidade;
- Grupo C – Interação residente-visitante;
- Grupo D – Avaliação da percepção dos residentes do efeito do turismo na sua qualidade de vida;
- Grupo E – Caracterização sociodemográfica do inquirido.

As questões que estão compostas no grupo A visavam perceber a percepção dos residentes face aos efeitos do turismo na zona da Ribeira da cidade do Porto. Este grupo foi composto por 26 afirmações, elaboradas com base em estudos analisados na revisão da literatura (Cañizares et al., 2014; Martínez-Garcia et al., 2017; Zanini, 2017; Garau Vadell et al., 2018; Lai & Hitchcock, 2018; Muler Gonzalez et al., 2018), sendo que as questões tem por base os seguintes efeitos:

- Efeitos económicos positivos e negativos;
- Efeitos sociais positivos e negativos;
- Efeitos culturais positivos e negativos;
- Efeitos ambientais positivos e negativos;

Estas afirmações são fechadas com opção de resposta numa escala de concordância de 7 pontos em que (1= Discordo completamente a 7= Concordo completamente). Na tabela 8, estão descritos os itens utilizados para medir as percepções dos residentes dos impactes do turismo e as referências utilizadas para a sua elaboração.

Tabela 8 - Questões incluídas no questionário para avaliar as percepções dos residentes dos impactos do turismo

Questões para medir as percepções dos efeitos do turismo	Fontes
Oportunidades de emprego e de desenvolvimento profissional	Crompton (1987); Andereck, Katlheen et al., (2005); Nunkoo, Ramkissoon, Gursoy, & Chi (2009); Nunkoo & Ramkissoon (2011); Styliadis, Biran, Sit, & Szivas (2014); Martinez-Garcia et al., (2017); Postma & Schmuecker (2017); Carneiro et al., (2018)
Aumento da produção e comercialização de produtos locais	
Aumento do poder de compra dos residentes	
Aumento do investimento na zona	
Aumento dos rendimentos dos residentes	
Maior promoção da cidade do Porto	
Aumento no custo das rendas	Nunkoo et al., (2009); Nunkoo & Ramkissoon (2011); Martinez-Garcia et al., (2017); Sánchez-Galiano et al., (2017); Zanini (2017)
Aumento dos preços	
Melhoria nos serviços básicos do quotidiano	Crompton (1987); Nunkoo & Gursoy (2017); Carneiro et al., (2018);
Aumento de atividades de lazer e entretenimento	
Uma boa interação entre residentes e visitantes	
Dinamismo e vida à cidade do Porto	
Melhor acessibilidade, principalmente para pessoas com deficiência (ex: dificuldades motoras, visuais e auditivas)	
Problemas de segurança na cidade (criminalidade, prostituição)	Cañizares et al., (2014); Zanini (2017); Castela (2018)
Perturbação do dia-a-dia dos residentes	
Aumento do tráfego e do congestionamento na zona da ribeira	
Aumento do ruído nos espaços mais movimentados da cidade	
Saturação do espaço, principalmente nas zonas históricas	
Filas de espera nos serviços e comércio	
Aumento da compreensão e do conhecimento entre diferentes culturas	Andereck et al., (2005); Cañizares et al., (2014); Styliadis et al., (2014); Postma & Schmuecker (2017); Carneiro et al., (2018); Castela (2018)
Aumento da conservação e da proteção dos espaços culturais	
Perda de autenticidade e identidade local	Husbands (1986); Andereck et al., (2005); Styliadis et al., (2014); Zanini (2017)
Aumento da conservação e da proteção dos espaços naturais	Crompton (1987); Postma & Schmuecker (2017)
Aumento da poluição na cidade do Porto	Husbands (1986); Styliadis et al., (2014); Sánchez-Galiano et al., (2017); Zanini (2017)
Problemas de saúde nos residentes	
Destruição da vegetação local	

O grupo B do questionário pretende avaliar as atitudes dos residentes face ao turismo no Porto e da sua ligação à cidade. As afirmações presentes neste grupo foram construídas

com base na literatura sobre o apoio ao turismo e a ligação ao lugar (Crompton, 1987; Eusébio et al., 2018; Martínez-Garcia et al., 2018). Neste contexto, foram introduzidas no questionário afirmações como o apoio ao desenvolvimento do turismo na cidade do Porto, o orgulho que o residente possui pela cidade, o gosto em receber mais turistas no Porto e a ligação à cidade e à comunidade.

Este grupo é então composto por 16 afirmações (tabela 9) que foram medidas através de uma escala de concordância de 7 pontos em que (1= Discordo totalmente; 7= Concordo totalmente).

Tabela 9 - Questões incluídas no questionário para avaliar as atitudes dos residentes em relação ao turismo e a ligação ao lugar

Itens utilizados	Fontes
Atitudes em relação ao turismo	Souza (2009), da Silva (2011), Eusébio et al., (2018) e Carneiro et al., (2018)
Apoio o desenvolvimento do turismo nesta cidade	
Gostaria de ver mais turistas a visitar a zona da Ribeira	
Gosto de acolher os visitantes	
A atividade turística ajuda-nos a gostar mais da nossa cidade	
Sugiro novas propostas para melhorar a atividade turística nesta cidade	
Participo na dinamização de projetos turísticos nesta cidade	
A minha interação com os turistas é positiva	
Tenho orgulho que os turistas visitem a minha cidade	
O turismo é positivo para a cidade do Porto	
Considero que existe excesso de turismo na zona da Ribeira	
Ligação ao lugar	Souza (2009), da Silva (2011), Eusébio et al., (2018) e Carneiro et al., (2018)
Sinto que o Porto é parte de mim	
Esta cidade significa muito para mim	
Nenhum lugar pode ser comparado à cidade do Porto	
Sinto-me muito ligado a esta cidade e às pessoas que aqui vivem	
Eu sinto falta desta cidade quando não estou aqui	
Esta cidade é o melhor lugar que conheço	

No grupo C estão integradas 4 tipos de questões (C3, C4, C5 e C6) que foram elaboradas de acordo com o estudo de Carneiro et al. (2018) para avaliar a interação entre residente e visitante (Tabela 10). A questão C3 pretende perceber com que frequência o residente da ribeira contacta com os visitantes e em que tipo de locais. Foram utilizadas 8 afirmações para o efeito que foram medidas numa escala de concordância de 7 pontos em que (1= Nunca; 7= Sempre).

A questão C4 pretende verificar com que frequência os residentes realizam determinadas ações de interação com os visitantes. Foram utilizadas 7 afirmações, elaboradas com base no estudo de Carneiro et al. (2018), e medidas numa escala de concordância de 7 pontos em que (1= Nunca; 7= Sempre).

A questão C5 pretende verificar se o residente interage frequentemente com o visitante, sendo uma questão fechada apenas com uma única opção de resposta, Sim ou Não.

Por fim, na questão C6, também elaborada com base no estudo de Carneiro et al. (2018), pretende-se analisar o nível de satisfação que os residentes obtêm da interação com os turistas tendo como opção de resposta uma escala de frequência de 7 pontos em que (1= Nada satisfeito; 7= Muito satisfeito).

Tabela 10 - Questões incluídas no questionário para avaliar a interação entre residentes e visitantes

Questões e itens para medir a interação	Fontes
C3 – Frequência de interação em diferentes locais	Carneiro et al., (2018)
Local de trabalho	
Praia	
Eventos (religiosos, culturais e desportivos)	
Estabelecimentos de restauração e bebidas	
Outros estabelecimentos comerciais (lojas, centros comerciais, etc.)	
Espaços de diversão noturna	
Na rua	
C4 – Frequência de diferentes tipos de interação	Carneiro et al., (2018)
Fornece informação sobre a cidade do Porto aos turistas	
Convida os turistas para irem a sua casa	
Pratica desportos com os turistas	
Participa em festas com os turistas	
Partilha refeições com os turistas	
Troca presentes com os turistas	
Interage com turistas quando lhes fornece bens e serviços	
C5 – Avaliação da interação global	Carneiro et al., (2018)
Costuma interagir frequentemente com os turistas (sim ou não)	
C6 – Satisfação global com a interação	Carneiro et al., (2018)
Nível de satisfação que obteve da interação com os turistas	

O grupo D do questionário integra duas questões (D7 e D8) em que se pretende perceber que medida é que o residente concorda que o turismo existente na cidade do Porto, mais precisamente na zona da Ribeira, contribui para melhorar a sua qualidade de vida (tabela 11). A questão D7 tem como opção de resposta uma escala de concordância de 7 pontos em que (1= Discordo totalmente; 7= Concordo totalmente). É composto por 21 afirmações e são baseadas também no estudo de Carneiro et al. 2018.

A questão D8 é uma questão aberta com resposta qualitativa em que se pretende que o residente caracterize o turismo na cidade do Porto, mais especificamente na zona da Ribeira.

Tabela 11 - Questões incluídas no questionário para avaliar os efeitos do turismo na qualidade de vida dos residentes

Questões e itens para avaliar o impacto do turismo na qualidade de vida dos residentes	Fontes
Impacte em diferentes dimensões da qualidade de vida	Carneiro et al., (2018)
Ter uma vida saudável	
Viver num ambiente não poluído	
Sentir-se seguro	
Viver sem congestionamentos de tráfego e de pessoas	
Viver num ambiente calmo	
Ter acesso à informação	
Ter oportunidades para realizar atividades de recreio	
Ter mais oportunidades de emprego	
Os preços dos bens e serviços sofrerem grandes alterações ao longo do ano	
Ter oportunidades para obter mais recursos financeiros	
Ter oportunidades de participar em eventos culturais	
Ter oportunidades de convívio	
Ter infraestruturas que facilitem a mobilidade/acessibilidade	
Sentir que a cidade do Porto é valorizada pelos outros	
Ter oportunidade de contactar com pessoas de culturas diferentes	
Ocorrer uma valorização dos imóveis e dos terrenos	
Existir conservação do património natural	
Ter sentimentos positivos	
Existir conservação do património construído	
Existirem restaurantes e outros estabelecimentos comerciais	
Impacte na qualidade global	Carneiro et al., (2018)
Aumentar a sua qualidade de vida	

O questionário termina com o Grupo E, onde se pretende caracterizar os inquiridos. Este grupo é composto por 11 questões (E9, E10, E11, E12, E13, E14, E15, E16, E17, E18, E19) relacionadas com o género do inquirido, idade, nacionalidade, estado civil, habilitações literárias, se é natural da cidade do Porto, duração da residência, situação perante o trabalho e se trabalha na área do turismo, as funções que desempenha ou desempenhou e se tem algum familiar a exercer funções na área do turismo. Estas questões são baseadas no estudo de Souza, (2009); Quadros, (2016); Carneiro et al., (2018).

Com o objetivo de se validar o questionário elaborado, considerou-se necessário fazer um pré-teste (Apêndice 1), a 25 residentes da zona da ribeira, em que foi aplicado entre 29

a 31 de julho. Como resultado do pré-teste foram efetuadas algumas alterações no questionário, nomeadamente em termos de redação e ordenação das questões.

4.4.1.1. Identificação da amostra

Para este projeto de investigação interessa inquirir os residentes da zona da Ribeira da cidade do Porto de forma a poder avaliar as suas perceções e atitudes face ao excesso de turismo que está cada vez mais presente na zona da Ribeira. A análise a implementar foca-se apenas em toda a zona da Ribeira. A zona da Ribeira foi escolhida para este estudo pelo facto de ser uma zona do Porto onde existe uma maior saturação turística.

Neste estudo optou-se pela utilização de uma técnica de amostragem não probabilística, pois não se conhecem todos os elementos da população presentes na zona da Ribeira e por isso não existe um quadro de amostragem. Esta técnica normalmente é a mais utilizada pelos investigadores pois implica baixos custos, uma fácil aplicação e não é necessário uma lista de toda a população (Reis & Moreira, 1993). A amostra deste estudo é composta por 220 inquiridos sendo que os residentes tem idade igual ou superior a 18 anos.

4.4.1.2 Administração por questionário

Após as alterações no questionário final (Apêndice 2), o mesmo foi entregue via presencial aos residentes da zona da Ribeira, sendo que a investigadora se deslocou pessoalmente a este local entre agosto e setembro de 2019. Dos 220 inquiridos, 102 foram preenchidos pelos residentes na semana de 5 a 11 de agosto e os restantes 118 foram preenchidos pelos inquiridos entre os dias 8 e 16 de setembro. Ao longo de todo o processo teve-se sempre o cuidado de conferir se não existiam espaços em branco nas respostas às questões e também o cuidado de explicar certas frases com conteúdo mais científico aos residentes mais idosos, através da leitura do inquérito. Foi garantida a confidencialidade e o anonimato dos indivíduos.

4.5. Método da análise de dados

Nesta investigação apenas foram utilizados dados quantitativos, sendo que apenas uma questão (D8), se enquadra no tipo de dados qualitativos, na medida em que esta questão é de livre resposta. Nesta perspetiva, utilizou-se o Software nuvens de palavras (*Wordclouds*) para analisar as respostas obtidas na questão aberta.

Os restantes dados obtidos através da aplicação do questionário foram objeto de uma análise de dados estatística utilizando para o efeito o *Software SPSS – Statistical Package for the Social Science*(Figura 2). Para caracterizar a amostra foram utilizadas técnicas de estatísticas univariadas, nomeadamente tabelas de frequência, representações gráficas e medidas de localização e dispersão.

Para testar as hipóteses formuladas nesta investigação foram utilizadas algumas técnicas estatísticas bivariadas, nomeadamente o Test t para comparar dois grupos e o coeficiente de correlação de Spearman para avaliar a existência de uma associação estatisticamente significativa entre duas variáveis.

Recorreu-se a técnicas de estatísticas bivariada na segunda fase de análise de dados para verificar se existiam diferenças estatisticamente significativas nas perceções e atitudes dos residentes de acordo com as suas características sociodemográficas, frequência de interação com os visitantes, conhecimento dos efeitos do turismo na cidade do Porto e, por fim, a duração de residência na zona da Ribeira.

Tabela 12 – Técnicas de análise de dados utilizadas

Objetivos	Técnica de análise de dados utilizadas
Caracterizar a amostra - Perfil Sociodemográfico dos inquiridos	Análise Univariada
Avaliação da percepção dos residentes dos impactes do turismo no Porto	Análise Univariada
Avaliação das atitudes dos residentes face ao turismo no porto e da sua ligação à cidade	Análise Univariada
Avaliação da interação residente-visitante	Análise Univariada
Avaliação da percepção dos residentes do efeito do turismo na sua qualidade de vida	Análise Univariada
Hipóteses	
H1.1: Os residentes mais idosos percecionam mais os impactes negativos do turismo	Correlação de Spearman entre a idade e a percepção dos impactos
H1.2: Os residentes com maiores habilitações literárias tendem a percecionar mais os impactes positivos do turismo	Correlação de Spearman entre as habilitações literárias e as percepções dos impactos
H1.3: Os residentes do género feminino tendem a percecionar mais os impactes negativos do turismo	Test t – comparação do género com a percepção dos impactos
H2: Os residentes que estão mais ligados à cidade tendem a percecionar mais os efeitos positivos	Correlação de Spearman entre a ligação à cidade e as percepções dos impactos
H3: Os residentes que possuem uma interação positiva com os turistas percecionam mais impactes positivos do turismo	Test t – comparação entre os que interagem e os que não interagem e as percepções dos impactos
H4: Os residentes empregados no setor do turismo percecionam mais os impactes positivos do turismo do que os restantes residentes	Test t – comparação entre os que trabalham e os que não trabalham e as percepções dos impactos
H5: Os residentes que percecionam mais impactes positivos, de acordo com a teoria da troca social, tendem a ter uma atitude mais favorável em relação ao turismo	Correlação de Spearman entre as percepções dos impactos e as atitudes

4.6. Conclusão

A cidade do Porto, ao longo dos anos, têm-se destacado a nível internacional e nacional, sendo distinguida com vários prémios que lhe garantem prestígio e uma constante evolução da atividade turística. Esta evolução, verifica-se, no crescimento no número de dormidas e de hóspedes na região, bem como dos proveitos totais dos alojamentos turísticos.

Este aumento da procura turística deve-se à diversidade e excelência dos produtos turísticos da região, como a gastronomia e vinhos, os *city breaks* e o enoturismo que a tornam apelativa perante os visitantes.

No entanto, este fluxo intenso de turistas provoca também impactes negativos na cidade, como a perda da autenticidade, a especulação imobiliária e o aumento do tráfego, onde a cidade tenta combater estes problemas através da aplicação da taxa turística. Com o objetivo de avaliar as perceções e atitudes dos residentes da zona da ribeira no Porto.

Foi então elaborado um modelo de investigação com 6 hipóteses baseadas na revisão da literatura.

Em termos do método de recolha de dados, optou-se pela recolha de dados primários, através de um inquérito por questionário, tendo como finalidade avaliar as perceções dos residentes dos impactes do turismo num dos espaços históricos da cidade do Porto, a zona da ribeira, considerada como uma das zonas do Porto com maior saturação turística.

Optou-se por uma técnica de amostragem não probabilística, pois não se conhecem todos os elementos da população, sendo que a amostra em estudo é composta por 220 inquiridos com idade igual ou superior a 18 anos. O questionário foi aplicado em dois períodos, sendo um na semana de 5 a 11 de agosto e o outro na semana de 8 a 16 de setembro.

Em termos da análise dos dados, recorreu-se ao software nuvens de palavras (*Wordclouds*) para analisar as respostas obtidas nas questões abertas, e, os restantes dados

quantitativos foram objeto de uma análise de dados estatística utilizando-se o software SPSS – *Statistical Package for the Social Science*.

Para a caracterização da amostra foram utilizadas técnicas de estatísticas univariadas, e para testar as hipóteses formuladas nesta investigação foram utilizadas algumas técnicas de estatísticas bivariadas, como o test t na comparação entre dois grupos e a correlação de Spearman para avaliar a existência de associação estatisticamente significativa entre duas variáveis quantitativas.

Capítulo 5 – Análise e discussão dos resultados

5.1. Introdução

O objetivo deste capítulo é expor os resultados obtidos na investigação realizada aos 220 residentes na zona da Ribeira da cidade do Porto, tendo sido os dados analisados através do programa SPSS. Nas primeiras secções deste capítulo apresenta-se uma análise descritiva dos principais resultados obtidos em termos da caracterização sociodemográfica dos inquiridos, na perceção dos residentes face aos impactes do turismo no Porto, as atitudes dos residentes face ao desenvolvimento turístico e a sua ligação à cidade. Apresentam-se, também, os resultados do nível de interação que estabelecem com os visitantes, e, por fim, a perceção dos residentes face aos efeitos do turismo na sua qualidade de vida.

Posteriormente, apresenta-se uma secção onde se descrevem os resultados obtidos através da aplicação do Test-T e do teste de Correlação de Spearman, com o objetivo de testar as hipóteses de investigação que foram formuladas nesta investigação e descritas no capítulo da metodologia.

5.2. Perfil da amostra

A caracterização sociodemográfica dos residentes foi efetuada utilizando as seguintes variáveis:

- Género, Idade e Nacionalidade;
- Estado civil;
- Habilitações literárias;
- Natural da cidade do Porto e duração de residência;
- Situação perante o trabalho;
- Trabalha ou não trabalha na área do turismo;
- Funções que desempenhou ou desempenha na área do turismo;
- Familiares a exercer funções na área do turismo.

Ao analisarmos a (tabela 13), é visível a homogeneidade da amostra, na medida em que, do total do universo dos inquiridos, 113 indivíduos são do género feminino e 107 indivíduos são do género masculino. Verifica-se, deste modo, que 51,4% do universo amostral é do género feminino.

Em termos da nacionalidade dos inquiridos, a maioria destaca-se como sendo português, a saber: 99,5% são portugueses (219 inquiridos) e apenas 1 inquirida é de nacionalidade brasileira. Relativamente ao estado civil, cerca de 50,9% (112 inquiridos) são casados, 38,2% são solteiros (84 inquiridos), 6,8% são divorciados ou separados e 4,1% (9 inquiridos) são viúvos. Em termos do grau de escolaridade, o ensino secundário predomina com 30,9% (68 inquiridos), seguindo-se do ensino superior, com 27,7% (61 inquiridos) e do ensino básico com 41,4% (91 inquiridos). Em função destes resultados pode-se constatar que a maior parte dos residentes possuem um bom nível de instrução e qualificação profissional (tabela 14). Contudo, é pertinente referir que em alguns casos, devido ao baixo nível de habilitações literárias, o entrevistador leu o questionário ao entrevistado.

Relativamente ao tipo de *ligação à cidade do Porto*, constata-se que 76,8% dos indivíduos são naturais da cidade (169 inquiridos), e, por isso, a maioria está familiarizada com a história da cidade e com o crescimento da atividade turística (tabela 14). Em termos da ligação ao local de residência, a maioria dos inquiridos revelam possuir fortes ligações com este local (tabela 15).

Por sua vez, a situação profissional dos inquiridos, 81,4% afirmam que estão a exercer uma atividade profissional (179 indivíduos), por outro lado, 1,4% dos inquiridos (3 indivíduos) afirmam estarem em situação de desemprego. Ainda no contexto do não exercer qualquer tipo de profissão, encontram-se os reformados, os domésticos e os estudantes, 17,3% da amostra (30 indivíduos).

Tabela 13 - Perfil sociodemográfico dos inquiridos - género, nacionalidade, estado civil, habilitações literárias, natural do Porto, situação perante o trabalho

Género	N	%
Masculino	107	48,6
Feminino	113	51,4
Total	220	100,0
Nacionalidade	N	%
Brasileira	1	0,5
Portuguesa	219	99,5
Total	220	100,0
Estado Civil	N	%
Solteiro	84	38,2
Casado	112	50,9
Divorciado/Separado	15	6,8
Viúvo	9	4,1
Total	220	100,0
Habilitações literárias	N	%
Ensino Básico – 1º ciclo	51	23,2
Ensino Básico – 2º ciclo	15	6,8
Ensino Básico – 3º ciclo	25	11,4
Ensino Secundário	68	30,9
Ensino Superior	61	27,7
Total	220	100,0
Natural do Porto	N	%
O residente é natural da cidade do Porto	169	76,8
Situação perante o trabalho	N	%
Doméstico(a)	3	1,4
Desempregado(a)	11	5,0
Estudante	15	6,8
Empregado(a)	179	81,4
Reformado(a)	12	5,5
Total	220	100,0

Tendo como base a faixa etária dos indivíduos inquiridos, apenas foram inquiridos residentes com idade superior a 18 anos, como foi explicitado no capítulo da metodologia. É perceptível que a maioria (60%), enquadra-se no grupo etário dos 19 aos 40 anos de idade (133 indivíduos). Paralelamente, os residentes com idades compreendidas entre os 51 e os 70 anos correspondem a um total de 23,2%, (51 indivíduos). Perante tais dados, (tabela 14), é possível concluir que os residentes inquiridos são, essencialmente jovens. Esta evidência tornou-se um ponto favorável á presente investigação, na medida em que, este grupo etário foi recetivo em colaborar, o que tornou mais fácil a aplicação dos questionários. A nível estatístico, a média de idades fica-se pelos 38,75 anos.

No que diz respeito à duração da residência (tabela 14), é possível verificar que os anos de residência oscilam entre um mínimo de residência de 1 ano e um máximo de residência de 70 anos. Segundo os inquiridos, no momento da inquirição, grande parte destes nasceram, foram criados e continuam a residir na zona. A média de duração de residência dos inquiridos é de 29,21 anos.

Tabela 14 - Perfil sociodemográfico dos inquiridos - idade e duração da residência

Idade	N	%
19 a 30 anos	87	39,5
31 a 40 anos	46	60,0
41 a 50 anos	36	76,8
51 a 60 anos	30	90,5
61 a 70 anos	21	100,0
Total	220	100,0
Média = 38,75		
Desvio Padrão = 14,825		
Duração da residência	N	%
Mínimo = 1		
Máximo = 70		
Média = 29,21		
Desvio Padrão = 19,971		
Total	220	100,0

Relativamente à possível ligação dos residentes à atividade turística (tabela 15), esta ligação foi avaliada através das seguintes variáveis: existência de uma ligação direta ou indireta com a atividade turística; atividades desempenhadas pelos residentes; existência de familiares ligados à atividade turística. Ao analisarmos a (tabela 15) podemos aferir que 64,1%, (141 indivíduos), estão a exercer ou já exerceram uma atividade profissional ligada ao setor turístico. A segunda componente, as atividades desempenhadas, a hotelaria é a que mais se destaca, a obter 25% das respostas (55 indivíduos), seguido do comércio com 10,9% (24 inquiridos). Por sua vez, a restauração e os guias turísticos de museus são as atividades menos desempenhadas, com 17,7%. Por último, a existência de familiares ligados à atividade turística, 56,4% (124 indivíduos), afirmam ter um familiar a exercer uma atividade profissional ligada ao turismo (tabela 15), o que significa que a atividade turística pode influenciar direta ou indiretamente as perceções e as atitudes dos residentes inquiridos, sobretudo os que trabalham na área (Garcia et al., 2015; Martinez-Garcia et al., 2017; Muler Gonzalez et al., 2018).

Tabela 15 - Ligação dos residentes à atividade turística na zona da Ribeira

Trabalho na atividade turística	N	%
Trabalha ou trabalhou na atividade turística	141	64,1
Atividades que desempenhou	N	%
Hotelaria	55	25,0
Transportes	18	8,2
Agências de viagens	17	7,7
Posto de informação de turismo	20	9,1
Museus	15	6,8
Guia turístico	22	10,0
Comércio	24	10,9
Outra - Restauração	1	0,5
Total	172	78,2
Familiars a exercer funções na área do turismo	N	%
Familiars a trabalhar na atividade turística	124	56,4

5.3. Avaliação da percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto

Outro dos aspetos a analisar, e que foi incluindo no questionário, diz respeito à avaliação da percepção dos residentes face ao turismo na cidade do Porto (Tabela 16, 17 e 18). Os impactes foram categorizados de acordo com a natureza (positivos e negativos) e segundo o tipo de impacte: económico, sociocultural e ambiental.

5.3.1. Percepção dos residentes dos impactes económicos

Diante do exposto pode-se concluir que, de acordo com a opinião dos residentes da zona da ribeira que foram inquiridos nesta investigação, os impactes económicos que são mais percecionados pelos residentes são os impactes negativos (“aumento no custo das rendas” e “aumento dos preços), corroborando outros estudos que tem sido realizados sobre a percepção dos residentes dos impactes do turismo em destinos de turismo de massas (Almeida-García et al., 2016; Martínez-Garcia et al., 2017; Gonzalez et al., 2018; Garau-Vadell et al., 2018). De acordo com a opinião dos residentes o turismo neste destino potencia o aumento das rendas (média=6,10) em que 51,8% dos residentes concorda totalmente que esta situação acontece na cidade do Porto. Os preços dos bens e serviços também aumentam (média=6,05) sendo que 43,6% dos residentes afirmam concordar totalmente e 1,4% afirmam discordar totalmente de tal efeito (tabela 16).

Apesar de os impactes económicos mais percecionados pelos inquiridos serem negativos, os residentes deste destino também percecionam que o turismo proporciona benefícios a economia local, corroborando também outros estudos (Kreag, 2001; de Oliveira et al., 2011; Almeida-García et al., 2016; Martínez-Garcia et al., 2017; Kostalova, 2017; Zanini, 2017; Postma & Schmuecker, 2017), que evidenciam a relevância que o turismo poderá ter para o desenvolvimento económico dos destinos. No que confere aos impactes económicos positivos, a atividade turística contribui para a criação de postos de trabalhos (média=5,47), em que 31,4% dos residentes concorda totalmente que o turismo gera novas oportunidade de emprego; contribui também para o aumento da produção e comercialização de produtos locais (média=5,76), em que 34,1% dos residentes afirma concordar totalmente; para o aumento do poder de compra da comunidade local (média=4,66), em que 19,5% afirma concordar totalmente e 8,2% afirma discordar

totalmente; o investimento aumenta por intermédio do turismo (média=5,25), sendo que 28,2% dos residentes afirma concordar totalmente e 4,1% afirmam discordar totalmente deste efeito positivo do turismo (tabela 16).

O turismo também origina o aumento dos rendimentos dos residentes (média=4,05), em que 22,3% dos residentes afirma concordar que o turismo acarreta o aumento dos rendimentos dos residentes, contrariamente a 16,4% que afirmam discordar totalmente; o turismo também promove a cidade do Porto (média=6,00) em que 40% dos residentes inquiridos afirmam concordar totalmente que o turismo promove a cidade ao contrário de 0,9% que afirmam discordar totalmente (tabela 16).

Tabela 16 - Percepção dos residentes face ao turismo - impactes económicos

Percepção dos residentes face ao turismo	N	%							Média	Desvio Padrão
Impactes económicos		1	2	3	4	5	6	7		
Aumento no custo das rendas	220	0,9	1,4	0,9	7,3	14,5	23,2	51,8	6,10	1,216
Aumento dos preços	220	1,4	-	-	6,8	18,6	29,5	43,6	6,05	1,114
Maior promoção da cidade	220	0,9	0,5	0,5	7,7	16,8	33,6	40,0	6,00	1,106
Aumento da produção e comercialização	220	-	1,4	3,2	10,0	22,7	28,6	34,1	5,76	1,193
Oportunidades de emprego	220	-	3,2	6,8	15,5	20,5	22,7	31,4	5,47	1,409
Aumento do investimento	220	4,1	5,9	4,5	12,7	20,5	24,1	28,2	5,25	1,678
Aumento do poder de compra	220	8,2	6,8	9,5	18,6	19,1	18,2	19,5	4,66	1,832
Aumento dos rendimentos	220	16,4	13,2	9,5	11,8	22,3	13,2	13,6	4,05	2,022

Legenda: 1- Discordo completamente; 7- Concordo completamente

5.3.2. Perceção dos residentes dos impactes socioculturais

Relativamente aos efeitos sociais percecionados pelos residentes, observa-se, tal como nos impactes económicos que os mais percecionados são efeitos negativos, nomeadamente “aumento do tráfego e congestionamento” (média = 5,87), “saturação do espaço” (média = 5,75) e “aumento do ruído” (média = 5,70). Observa-se assim que um dos impactes sociais negativos muito percecionado pelos residentes da zona da Ribeira é o aumento do tráfego e do congestionamento, sendo que 48,2% dos residentes considera que é um dos grandes problemas da cidade, bem como o aumento do ruído, onde 41,8% dos residentes concorda que este problema também está presente na cidade do Porto. Estes resultados traduzem as implicações negativas que o turismo de massas tem para os destinos turísticos e como o turismo poderá ser uma atividade muito perturbadora na dia-a-dia dos residentes, estando estes resultados em linha com os resultados em outros estudos que têm analisado estas dinâmicas em destinos de turismo de massas (de Oliveira & Rosário 2011; Almeida-García et al., 2015; Sánchez-Galiano et al., 2017; Zanini, 2017).

Apesar dos efeitos sociais negativos percecionados serem superior aos custos, os residentes inquiridos também percecionam relevantes benefícios sociais do turismo, nomeadamente que o turismo “dá um maior dinamismo e vida à cidade” (média = 5,68) e que atividade turística também proporciona o aumento das atividades de lazer (média=5,50), em que 31,4% concorda totalmente com esta situação, sendo que apenas 1,4% discorda totalmente desta afirmação (68), e que o “turismo contribui para a melhoria dos serviços básicos” (média = 4,24). Por último, 20,9% dos residentes afirmam que o turismo surte efeito numa boa relação com os turistas (média=4,60), e apenas 6,4% discordam totalmente deste efeito (Tabela 17).

É importante também salientar que 19,5% dos residentes discorda que o turismo acarreta problemas de segurança, sendo que apenas 7,7% concordam que poderá surgir problemas relacionados com o fluxo intenso de visitantes. Verifica-se também que 24,5% dos residentes discorda que o turismo cause problemas na sua saúde (média=3,44) (tabela 17).

Na questão dos impactes culturais, são os efeitos positivos os mais percecionados pelos residentes inquiridos, nomeadamente o facto de que a atividade

turística causa um efeito direto no aumento da compreensão e interculturalidade (média=5,81), sendo que 40,9% concordam totalmente com esta afirmação e 0,9% discordam totalmente. Afirmam também que este fenómeno origina a conservação e a proteção dos espaços culturais (média = 5,06), em que 23,6% dos residentes concorda totalmente e 4,1% afirmam discordar totalmente com esta afirmação (tabela 17).

Tabela 17 - Percepção dos residentes face ao turismo - impactes socioculturais

Percepção dos residentes face ao turismo	N	%							Média	Desvio Padrão
Impactes socioculturais		1	2	3	4	5	6	7		
Aumento do tráfego e congestionamento	220	0,9	1,4	1,4	15,0	16,8	16,4	48,2	5,87	1,345
Aumento da compreensão e conhecimento	220	0,9	0,9	1,4	13,6	20,5	21,8	40,9	5,81	1,275
Saturação do espaço	220	0,5	1,8	2,3	15,5	20,5	17,3	42,3	5,75	1,341
Aumento do ruído	220	1,8	2,7	1,8	13,2	20,0	18,6	41,8	5,70	1,456
Dinamismo e vida à cidade	220	2,7	0,9	2,3	10,9	26,4	16,4	40,5	5,68	1,430
Aumento de atividades de lazer	220	1,4	3,2	2,3	13,6	27,3	20,9	31,4	5,50	1,396
Aumento da conservação espaços culturais	220	4,1	5,9	2,3	24,1	21,8	18,2	23,6	5,06	1,630
Filas de espera	220	9,5	9,1	5,9	11,4	20,9	20,9	22,3	4,77	1,939
Boa interação entre residentes e visitantes	220	6,4	10,5	7,3	23,6	18,6	12,7	20,9	4,60	1,817
Perturbação do dia-a-dia dos residentes	220	15,0	7,3	4,5	20,0	20,9	12,7	19,5	4,41	2,004
Melhoria nos serviços básicos	220	12,3	10,5	8,6	18,2	21,8	17,7	10,9	4,24	1,865
Melhor acessibilidade	220	20,5	17,3	7,3	14,5	16,8	10,5	13,2	3,74	2,081
Problemas de segurança na cidade	220	18,2	19,5	10,9	13,6	16,8	13,2	7,7	3,62	1,947
Problemas de saúde nos residentes	220	24,5	13,2	13,2	15,5	18,2	7,7	7,7	3,44	1,938

Legenda: 1- Discordo completamente; 7- Concordo completamente

5.3.3. Percepção dos residentes dos impactes ambientais

Em relação aos impactes ambientais, os residentes também perceberam mais efeitos negativos do que positivos, nomeadamente o efeito do turismo no aumento da poluição (média = 5,19), onde 31,8% dos residentes concordam totalmente que o turismo aumenta os níveis de poluição, ao contrário de 6,8% que discorda totalmente, corroborando os resultados de outros estudos que têm analisado a percepção dos residentes dos impactes do turismo (Haralambopoulos & Pizam, 1996; Andereck et al., 2005; Amuquandoh, 2009; Souza, 2009; de Oliveira & Rosário, 2011; Almeida-García et al., 2016). No entanto, os residentes inquiridos também admitiram que o turismo causa efeito no aumento da conservação e preservação dos espaços naturais (média=4,64) em que 25,5% concordam, contrariamente a 7,7% que discordam totalmente. Em termos negativos a destruição da vegetação local também é um dos principais impactes negativos (média=4,18) sendo que 23,2% concordam com esta afirmação e 17,3% discordam totalmente deste efeito (tabela 18).

Tabela 18 – Percepção dos residentes face ao turismo – Impactes ambientais

Percepção dos residentes face ao turismo	N	%							Média	Desvio Padrão
Impactes ambientais		1	2	3	4	5	6	7		
Aumento da poluição	220	6,8	4,1	1,8	16,4	24,5	14,5	31,8	5,19	1,759
Aumento da conservação espaços naturais	220	7,7	6,8	5,5	25,5	22,3	13,2	19,1	4,64	1,761
Destruição da vegetação local	220	17,3	7,7	10,0	14,1	23,2	10,9	16,8	4,18	2,033

Legenda: 1- Discordo completamente; 7- Concordo completamente

5.4. Avaliação das atitudes dos residentes face ao turismo no Porto e da sua ligação à cidade

O estudo realizado no âmbito desta dissertação permite concluir que em relação à atitude dos residentes face à atividade turística (tabela 19), apesar de eles percecionarem com maior intensidade custos a nível económico, social e cultural do que benefícios nestas dimensões, eles gostam de “acolher os visitantes” (média = 5,66) e “apoiam o desenvolvimento do turismo” (média = 5,60). No entanto, a média de concordância com o item “gostaria de ver mais turistas a visitar a Zona da Ribeira”, é muito inferior (média = 4,79). Estes resultados poderão ser um excelente indicador para os responsáveis pelo desenvolvimento turístico deste destino. Talvez este seja o momento ideal para implementarem medidas que controlem o aumento considerável que os fluxos turísticos a esta região tiveram nos últimos anos, antes que os residentes desta zona comecem a não gostar de acolher os visitantes.

Os resultados revelam também que os residentes inquiridos não têm um papel muito ativo na dinamização turística deste espaço, uma vez que os itens relacionados com o envolvimento e participação dos residentes na atividade turística foram os que obtiveram as médias mais baixas: “sugiro novas propostas para melhorar a atividade turística na cidade” (média = 5,60) e “participo na dinamização de projetos turísticos nesta cidade” (média = 4,11) (tabela 19).

Tabela 19 - Avaliação das atitudes dos residentes face ao turismo no Porto - Apoio ao turismo

Apoio ao turismo	N	%							Média	Desvio Padrão
		1	2	3	4	5	6	7		
Gosto de acolher os visitantes	220	1,8	2,7	6,4	9,1	15,5	25,9	38,6	5,66	1,504
Apoio o desenvolvimento do turismo nesta cidade	220	0,9	4,1	2,7	12,7	23,6	17,7	38,2	5,60	1,451
Gostaria de ver mais turistas a visitar a zona da Ribeira	220	10,5	8,2	6,4	15,9	15,0	14,5	29,5	4,79	2,031
A atividade turística ajuda-nos a gostar mais da nossa cidade	220	11,4	5,5	3,6	16,4	21,8	18,6	22,7	4,79	1,920
Sugiro novas propostas para melhorar a atividade turística na cidade	220	13,2	8,6	3,6	18,2	24,1	12,3	20,0	4,48	1,971
Participo na dinamização de projetos turísticos nesta cidade	220	16,8	12,3	7,7	13,6	20,0	15,0	14,5	4,11	2,049

Legenda: 1- Discordo totalmente; 7- Concordo totalmente

Ao analisar a (tabela 20), que respeita o tipo de ligação dos residentes à cidade, é evidente, de um modo geral, que os residentes atribuem um claro significado e sentimento de pertença para com a cidade, na medida em que, 41,4% dos residentes afirma sentir que o Porto é parte de si (média=5,70), sendo que apenas 1,8% dos residentes inquiridos não concorda com este sentimento. Não muito longe da afirmação anterior em termos de resultados, 40,5% admite que a cidade tem um significado muito especial (média=5,66), sendo que 1,4% discorda totalmente. Do total de residentes inquiridos, 36,4% concorda totalmente que não existe nenhum lugar comparado à cidade (média=5,42) e 3,2% discorda totalmente com a afirmação. Verifica-se também que 35% dos residentes inquiridos afirmam estarem muitos ligados à cidade e às pessoas que lá vivem e que sentem a falta da cidade quando não estão. Por último, 33,2% acreditam que a cidade é o melhor lugar que conhecem (média=5,23), sendo que 5,5 discorda totalmente (Tabela 20).

Tabela 20 - Avaliação da ligação dos residentes à cidade

Ligação à cidade	N	%							Média	Desvio Padrão
		1	2	3	4	5	6	7		
Sinto que o Porto é parte de mim	220	1,8	2,7	2,3	12,3	20,0	19,5	41,4	5,70	1,456
Esta cidade significa muito para mim	220	1,4	2,3	2,3	13,6	24,5	15,5	40,5	5,66	1,413
Sinto-me muito ligado a esta cidade e às pessoas que aqui vivem	220	2,7	0,5	0,9	14,1	25,0	21,8	35,0	5,64	1,370
Eu sinto falta desta cidade quando não estou aqui	220	1,8	1,8	2,7	14,5	26,4	17,7	35,0	5,55	1,412
Nenhum lugar pode ser comparado à cidade do Porto	220	3,2	4,1	4,5	12,3	23,6	15,9	36,4	5,42	1,621
Esta cidade é o melhor lugar que conheço	220	5,5	5,9	2,3	14,1	24,5	14,5	33,2	5,23	1,753

Legenda: 1- Discordo totalmente; 7- Concordo totalmente

5.5. Interação residente-visitante

No que diz respeito à interação estabelecida entre os residentes e os visitantes, a análise inclui três componentes: a primeira refere o número de residentes que afirma que costuma interagir frequentemente com os turistas (tabela 21), a segunda diz respeito à frequência de interação, nomeadamente, os locais onde ocorre essa interação (tabela 22), a terceira, e última, refere a frequência de determinados tipos de interação (tabelas 23 e 24).

Em primeiro lugar, tendo como base a (tabela 20), podemos concluir que do total da amostra (220 indivíduos), mais de metade, 164 indivíduos, cerca de 75% afirmam interagir com frequência com os visitantes.

Tabela 21 – Interação dos residentes com os visitantes

Interação residente-visitante	N	%
Costuma interagir frequentemente com os turistas	164	74,5

Em segundo lugar, ao analisarmos a (tabela 22) podemos perceber que a rua é o local, onde existe maior interação entre os visitantes e os residentes, com 47,3% dos residentes a referirem este local (média=5,47), seguindo-se do local de trabalho com 37,3%, (média=4,81). Conclui-se então que os residentes que interagem com os turistas no local de trabalho são aqueles que direta ou indiretamente estão relacionados com o setor. Em termos da frequência de contacto com os visitantes na rua, os residentes são muito abordados pelos turistas devido à zona da ribeira ser considerada um espaço da cidade muito conhecido, e por isso, é considerada uma zona muito movimentada de turistas.

Em relação aos outros espaços de interação, 18,6% dos residentes nunca interage com os visitantes na praia, no entanto 20,9% salienta que interage com os visitantes neste local (média= 4,03). Já nos espaços de diversão noturna, 31,8% interage sempre com os visitantes (média=4,80), bem como 30,5% dos residentes interage com os turistas nos estabelecimentos de restauração e bebidas (média= 5,35). Já nos eventos, quer seja religiosos, culturais ou desportivos, 25,5% interage com frequência com os visitantes.

Tabela 22 - Frequência de contacto dos residentes com os visitantes na zona da Ribeira

Frequência de contacto com os visitantes	N	%							Média	Desvio Padrão
		1	2	3	4	5	6	7		
Na rua	220	7,3	4,5	3,2	11,4	13,6	12,7	47,3	5,47	1,905
Estabelecimentos de restauração e bebidas	220	3,6	4,5	1,8	14,1	25,9	19,5	30,5	5,35	1,584
Outros estabelecimentos comerciais	220	5,5	6,4	1,8	12,7	20,0	21,4	32,3	5,29	1,756
Eventos (religiosos, culturais e desportivos)	220	9,1	5,9	5,9	14,1	25,5	17,3	22,3	4,82	1,847
Local de trabalho	220	14,5	8,2	2,7	13,6	15,5	8,2	37,3	4,81	2,206
Espaços de diversão noturna	220	14,1	7,3	3,6	12,7	15,9	14,5	31,8	4,80	2,140
Praia	220	18,6	10,9	5,5	20,0	20,9	7,3	16,8	4,03	2,049

Legenda: 1 – Nunca; 7- Sempre

Em terceiro lugar, ao analisarmos a (tabela 23), que respeita o motivo pelo qual a interação pessoal ocorre, e dando destaque às respostas que se evidenciam, podemos concluir que 41,8% dos residentes fornecem informação sobre a cidade do Porto aos turistas (média=5,49) e 6,4% nunca o faz. Evidencia-se também que, 15,9% dos residentes afirma mesmo que chega a partilhar refeições com os turistas (média= 3,42), no entanto 38,2% nunca realiza este tipo de atividade. Por outro lado, mais de metade dos residentes inquiridos, 51,4% afirma que não convida os turistas a irem a sua casa (média= 2,61) e 52,7% afirma que não pratica desporto com os turistas (média= 2,67). Em termos da partilha de presentes com os visitantes, praticamente metade dos residentes não o faz (49,1%). Pode-se constatar então que apesar dos residentes fornecerem informações sobre a cidade do Porto e interagirem com os turistas quando lhes fornece bens e serviços (37,3%), a grande maioria não lhes transmite muita confiança, apesar de se mostrarem acolhedores e amáveis. e não desenvolvem contactos mais pessoais com os visitantes. Estes resultados corroboram outros estudos que revelam que a interação entre residentes e visitantes é relativamente baixa, principalmente quando se trata de uma interação mais pessoas (Ap & Crompton, 1998; Nunkoo, 2016; Carneiro et al., 2018).

Em quarto e último lugar, ao analisarmos a (tabela 24), que respeita o nível de satisfação, originado no contexto da interação entre os residentes e os turistas, podemos concluir que 27,7% afirma estar muito satisfeito com a interação estabelecida, contrariamente 5,0% afirma estar nada satisfeito e 5,9% afirma estar pouco satisfeito (média 5,10). Apesar deste resultado ser considerado positivo, verifica-se que a média não é muito elevada, o que poderá de certa forma já refletir algum nível de descontentamento da população com a atividade turística.

Tabela 23 - Frequência das ações de interação entre residente e visitante na zona da Ribeira

Frequência de ações de interação com os visitantes	N	%							Média	Desvio Padrão
		1	2	3	4	5	6	7		
Fornece a informação sobre a cidade do Porto aos turistas	220	6,4	4,1	1,4	12,7	15,5	18,2	41,8	5,49	1,789
Interage com os turistas quando lhes fornece bens e serviços	220	11,8	6,4	1,4	16,4	17,3	9,5	37,3	4,99	2,071
Participa em festas com os turistas	220	27,3	8,6	4,1	19,1	23,2	5,5	12,3	3,68	2,076
Partilha refeições com os turistas	220	38,2	8,2	2,7	14,5	13,2	7,3	15,9	3,42	2,309
Troca presentes com os turistas	220	49,1	7,7	2,3	15,0	15,5	2,3	8,2	2,80	2,074
Pratica desportos com os turistas	220	52,7	10,5	2,7	8,2	13,2	2,7	10,0	2,67	2,140
Convida os turistas para irem a sua casa	220	51,4	10,9	6,4	6,8	13,2	3,6	7,7	2,61	2,048

Legenda: 1- Nunca; 7- Sempre

Tabela 24 - Nível de satisfação da interação entre residentes e visitantes

Nível de satisfação da interação residentes-visitantes	N	%							Média	Desvio Padrão
		1	2	3	4	5	6	7		
Nível de satisfação que obteve da interação com os turistas	220	5,0	5,9	2,7	18,2	24,5	15,9	27,7	5,10	1,701

Legenda: 1- Nada satisfeito; 7- Muito satisfeito

5.6. Avaliação da percepção dos residentes do efeito do turismo na sua qualidade de vida

Ao analisarmos a (tabela 25), que diz respeito aos efeitos do turismo na qualidade de vida dos residentes, 26,4% dos residentes afirmam que não existe um aumento da qualidade de vida (média=3,51), contudo, 16,8% afirmam que o turismo pode potenciar este aumento. Este resultado não está conforme outros estudos (exemplos: Quadros (2016) Reisinger & Turner (2002) e Souza (2009)), que analisam as percepções dos impactos do turismo na qualidade de vida que demonstram que o turismo quando é bem planeado e gerido pode ter um impacto muito positivo na qualidade de vida dos residentes. Quando os inquiridos avaliam as diferentes dimensões da sua qualidade de vida é possível perceber porque razão os residentes consideram que os residentes colocam em causa a sua qualidade de vida colocam em causa a sua qualidade de vida, na medida em que, a nível ambiental, 27,7% discorda totalmente que vivem num ambiente não poluído (média= 3,41), a nível da segurança e deslocação, 13,2% discorda sentir-se seguro na cidade (média= 4,14), porém 15% afirma que há segurança. Relativamente, ao nível de congestionamento de tráfego e pessoas, 35,9% dos residentes discorda que vivem sem congestionamento (média= 2,87), ou seja, os residentes inquiridos afirmam que o tráfego é um dos principais problemas do local, somente 5,5% dos residentes concordam que vivem sem esta problemática. Por sua vez, 35% dos residentes afirmam discordar que o turismo potencia um ambiente calmo para se viver.

Outra situação que advém do turismo, ao nível da conservação e preservação dos recursos, diz respeito à conservação do património construído, aqui 27,7% dos residentes concorda com este efeito (média= 3,65). Assim como o património natural em que 18,2% dos residentes discorda totalmente que exista uma preocupação em conservar o património natural. A nível económico, 35,5% dos residentes concorda que o turismo faz com que os preços dos bens e serviços sofram alterações ao longo do ano (média= 5,49). Contudo, 35,5%, concordam que o turismo gera novas oportunidades de emprego (média= 5,76). Os residentes (21,4%) concordam totalmente que a atividade turística, apesar de todos estes inconvenientes, é valorizada pelas pessoas.

No entanto, os residentes consideram que o turismo tem alguns efeitos positivos em algumas das dimensões da sua qualidade de vida, uma vez que 40,5% dos residentes

concordam que o turismo traz a oportunidade de contactar com pessoas de culturas diferentes (média= 5,90), 43,2% afirma que a existência de mais restaurantes e outros estabelecimentos comerciais (média=5,87), e, 18,6% que a existência de infraestruturas que facilitam a mobilidade/acessibilidade urbanas (média=4,67) potenciam um aumento da qualidade de vida.

Tabela 25 - Percepção dos residentes em relação aos efeitos do turismo na sua qualidade de vida

Efeitos do turismo na qualidade de vida dos residentes	N	%*							Média	Desvio Padrão
		1	2	3	4	5	6	7		
Ter oportunidade de contactar com pessoas de culturas diferentes	220	1,8	0,5	1,8	6,8	20,0	28,6	40,5	5,90	1,251
Existirem restaurantes e outros estabelecimentos comerciais	220	1,8	0,9	2,7	8,6	17,7	25,0	43,2	5,87	1,339
Ter mais oportunidades de emprego	220	0,5	0,5	2,7	15,0	17,3	28,6	35,5	5,76	1,228
Os preços dos bens e serviços sofrerem alterações ao longo do ano	220	3,6	3,6	4,1	11,8	18,6	22,3	35,9	5,49	1,620
Ter oportunidades para obter mais recursos financeiros	220	3,6	5,9	4,5	15,9	19,5	20,9	29,5	5,23	1,675
Ter acesso à informação	220	1,8	1,8	9,1	20,0	19,5	26,4	21,4	5,18	1,454
Ter oportunidades de convívio	220	4,1	4,5	8,6	16,4	16,4	24,1	25,9	5,12	1,688
Ter infraestruturas que facilitem a mobilidade/acessibilidade	220	8,6	6,8	6,4	21,8	18,2	19,5	18,6	4,67	1,821
Ter sentimentos positivos	220	10,5	11,4	7,7	14,1	14,5	16,8	25,0	4,61	2,045
Ter oportunidade de participar em eventos culturais	220	9,1	10,9	7,3	16,4	18,6	20,9	16,8	4,55	1,893
Ter oportunidades para realizar atividades de recreio	220	11,4	6,4	8,6	19,5	19,5	16,8	17,7	4,51	1,893
Sentir que a cidade do Porto é valorizada pelos outros	220	18,6	12,3	9,5	8,6	14,1	15,5	21,4	4,19	2,221
Sentir-se seguro	220	13,2	13,6	8,6	18,2	18,6	12,7	15,0	4,14	1,965
Existir conservação do património natural	220	18,2	10,9	9,5	11,8	16,8	17,3	15,5	4,12	2,103
Ter uma vida saudável	220	21,8	8,2	4,1	20,0	16,4	8,6	20,9	4,10	2,176
Existir conservação do património construído	220	27,7	15,0	10,5	4,5	12,3	13,2	16,8	3,65	2,295
Aumentar a sua qualidade de vida	220	26,4	18,2	11,8	8,2	9,1	9,5	16,8	3,51	2,234
Viver num ambiente não poluído	220	27,7	15,0	7,3	17,3	15,0	6,8	10,9	3,41	2,060
Ocorrer uma valorização dos imóveis e dos terrenos	220	37,7	19,5	10,5	5,9	5,9	7,7	12,7	2,97	2,180
Viver sem congestionamento de tráfego e de pessoas	220	35,9	17,7	11,4	14,1	5,5	10,0	5,5	2,87	1,936
Viver num ambiente calmo	220	35,0	27,3	8,6	10,9	5,9	7,3	5,0	2,67	1,839

Legenda: 1- Discordo totalmente; 7- Concordo totalmente)

* frequência relativa simples

5.7. Fatores que influenciam as percepções dos residentes dos impactes do turismo

5.7.1. Idade

Com o objetivo de verificar se existe uma associação estatisticamente significativa entre a percepção dos residentes dos impactes do turismo e a idade dos residentes foram realizados testes de correlação de Spearmann. Os resultados obtidos nas tabelas 26, 27 e 28 evidenciam que quando aumenta a idade, os residentes percecionam menos impactes do turismo na criação de emprego. As outras duas associações estatisticamente significativas verificam-se na percepção dos impactes socioculturais e ambientais, mais concretamente na “saturação do espaço”, onde existe uma associação negativa muito baixa, e no “aumento da poluição” onde existe uma associação negativa baixa. Estes resultados sugerem que os idosos percecionam menos estes impactes negativos.

Perante estes resultados, a hipótese 1.1 ((**H1.1**) – **os residentes mais idosos percecionam mais os impactes negativos do turismo**), não se verificou, tendo-se observado apenas que os mais velhos tendem a percecionar menos benefícios economicos ao nível do emprego.

Tabela 26 - Correlação entre os impactes económicos e a idade dos residentes

Percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto – Impactes económicos	Idade dos residentes	
	P-value	Coefficiente
Aumento no custo das rendas	0,299	-0,070
Aumento dos preços	0,886	0,010
Maior promoção da cidade	0,072	-0,121
Aumento da produção e comercialização	0,521	-0,044
Oportunidades de emprego	0,001	-0,218**
Aumento do investimento	0,863	0,012
Aumento do poder de compra	0,779	-0,019
Aumento dos rendimentos	0,729	0,023

Tabela 27 - Correlação entre os impactes socioculturais e a idade dos residentes

Perceção dos residentes em relação ao turismo no Porto – Impactes socioculturais	Idade dos residentes	
	P-value	Coefficiente
Aumento do tráfego e congestionamento	0,808	-0,016
Aumento da compreensão e conhecimento	0,056	-0,129
Saturação do espaço	0,023	-0,153*
Aumento do ruído	0,210	-0,085
Dinamismo e vida à cidade	0,844	-0,013
Aumento de atividades de lazer	0,260	-0,076
Aumento da conservação dos espaços culturais	0,878	-0,010
Filas de espera	0,370	-0,061
Boa interação entre residentes e visitantes	0,964	0,003
Perturbação do dia-a-dia dos residentes	0,798	-0,017
Melhoria nos serviços básicos	0,379	-0,060
Melhor acessibilidade	0,947	0,005
Problemas de segurança na cidade	0,180	-0,091
Problemas de saúde nos residentes	0,958	-0,004

Tabela 28 - Correlação entre os impactes ambientais e a idade dos residentes

Perceção dos residentes em relação ao turismo no Porto – Impactes ambientais	Idade dos residentes	
	P-value	Coefficiente
Aumento da poluição	0,001	-0,227**
Aumento da conservação espaços naturais	0,942	0,005
Destruição da vegetação local	0,482	0,048

5.7.2. Habilitações literárias

Após a interpretação das tabelas 29, 30 e 31, verifica-se que existem, principalmente, correlações estatisticamente significativas positivas entre as habilitações literárias dos inquiridos e a perceção de alguns impactes negativos, tanto na esfera económica, como sociocultural, como a nível ambiental. Neste contexto observa-se que quando os residentes com maiores habilitações literárias percecionam mais os impactes do turismo nas seguintes áreas: aumento do custo de vida; aumento da saturação do espaço, aumento do ruído; aumento das filas de espera; aumento da perturbação do dia-a-dia dos residentes e aumento dos problemas de segurança. Em termos de impactes positivos, apenas se verificou uma associação estatisticamente significativa entre as habilitações literárias dos inquiridos e o impacto do turismo no aumento do emprego. Estes resultados não permitem comprovar a hipótese 1.2 ((**H1.2**) – **os residentes com maiores habilitações literárias tendem a percecionar mais os impactes positivos do turismo**), pelo contrário, observou-se que os residentes com mais habilitações literárias que mais percecionam os impactes negativos do turismo, facto que poderá estar relacionado com o excesso de turismo que já existe nesta zona que torna os efeitos negativos mais evidentes para os que possuem mais formação e também na maioria dos casos mais informação. Esta análise é também verificada no estudo de Amuquandoh (2009), em que se verifica que os residentes com maior nível de escolaridade conseguem perceber em maior escala os impactes do turismo face ao ambiente.

Tabela 29 - Correlação entre os impactes económicos e as habilitações literárias dos residentes

Perceção dos residentes em relação ao turismo no Porto – Impactes económicos	Habilitações literárias	
	P-value	Coefficiente
Aumento no custo das rendas	0,024	0,152*
Aumento dos preços	0,394	0,058
Maior promoção da cidade	0,085	0,116
Aumento da produção e comercialização	0,691	-0,027
Oportunidades de emprego	0,004	0,195**
Aumento do investimento	0,171	0,093
Aumento do poder de compra	0,890	0,009
Aumento dos rendimentos	0,263	0,076

Tabela 30 - Correlação entre os impactes socioculturais e as habilitações literárias dos residentes

Perceção dos residentes em relação ao turismo no Porto – Impactes socioculturais	Habilitações literárias	
	P-value	Coefficiente
Aumento do tráfego e congestionamento	0,082	0,118
Aumento da compreensão e conhecimento	0,845	0,013
Saturação do espaço	0,000	0,275**
Aumento do ruído	0,013	0,167*
Dinamismo e vida à cidade	0,762	-0,021
Aumento de atividades de lazer	0,506	0,045
Aumento da poluição	0,006	0,184**
Aumento da conservação dos espaços culturais	0,808	0,016
Filas de espera	0,001	0,230**
Boa interação entre residentes e visitantes	0,733	0,023
Perturbação do dia-a-dia dos residentes	0,015	0,164*
Melhoria nos serviços básicos	0,117	0,106
Melhor acessibilidade	0,791	-0,018
Problemas de segurança na cidade	0,008	0,179**
Problemas de saúde nos residentes	0,312	0,068

Tabela 31 - Correlação entre os impactes ambientais e as habilitações literárias dos residentes

Perceção dos residentes em relação ao turismo no Porto – Impactes ambientais	Habilitações literárias	
	P-value	Coefficiente
Aumento da poluição	0,006	0,184**
Aumento da conservação espaços naturais	0,567	-0,039
Destruição da vegetação local	0,805	-0,017

5.7.3. Género

De acordo com os resultados do test t (tabelas 32, 33 e 34) é possível observar que apenas existem diferenças estatisticamente significativas na perceção do impacte sociocultural “dinamismo à cidade” em termos do género, observando-se que são as mulheres que percecionam mais este impacte. Neste contexto, a hipótese 1.3 (**(H1.3) – os residentes do género feminino tendem a percecionar mais os impactes negativos do turismo**), não se verificou.

Tabela 32 - Percepção dos residentes em relação aos impactes económicos do turismo e o género dos residentes

Percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto	Grupo I (Género Feminino)		Grupo II (Género Masculino)		Valor do teste	P- value
	N	Média	N	Média		
Impactes económicos						
Aumento no custo das rendas	113	6,18	107	6,02	0,965	0,336
Aumento dos preços	113	6,14	107	5,94	1,318	0,189
Maior promoção da cidade	113	6,04	107	5,96	0,487	0,627
Aumento da produção e comercialização	113	5,79	107	5,74	0,306	0,760
Oportunidades de emprego	113	5,61	107	5,32	1,546	0,124
Aumento do investimento	113	5,23	107	5,26	-0,139	0,889
Aumento do poder de compra	113	4,67	107	4,65	0,074	0,941
Aumento dos rendimentos	113	4,23	107	3,85	1,395	0,165

Legenda: 1- Discordo totalmente; 7- Concorde totalmente

Tabela 33 - Percepção dos residentes em relação aos impactes socioculturais do turismo e o género dos residentes

Percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto	Grupo I (Género Feminino)		Grupo II (Género Masculino)		Valor do teste	P- value
	N	Média	N	Média		
Impactes socioculturais						
Aumento do tráfego e congestionamento	113	5,84	107	5,91	-0,362	0,718
Aumento da compreensão e conhecimento	113	5,83	107	5,79	0,272	0,786
Saturação do espaço	113	5,73	107	5,76	-0,124	0,901
Aumento do ruído	113	5,71	107	5,69	0,083	0,934
Dinamismo e vida à cidade	113	5,93	107	5,42	2,655	0,009
Aumento de atividades de lazer	113	5,48	107	5,53	-0,291	0,772
Aumento da conservação dos espaços culturais	113	4,92	107	5,14	-1,000	0,318
Filas de espera	113	4,82	107	4,71	0,430	0,667
Boa interação entre residentes e visitantes	113	4,73	107	4,45	1,168	0,244
Perturbação do dia-a-dia dos residentes	113	4,32	107	4,50	-0,688	0,492
Melhoria nos serviços básicos	113	4,23	107	4,24	-0,051	0,959
Melhor acessibilidade	113	3,76	107	3,72	0,147	0,833
Problemas de segurança na cidade	113	3,75	107	3,48	1,050	0,295
Problemas de saúde nos residentes	113	3,50	107	3,36	0,535	0,593

Legenda: 1- Discordo totalmente; 7- Concordo totalmente

Tabela 34 - Percepção dos residentes em relação aos impactes ambientais do turismo e o género dos residentes

Percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto	Grupo I (Género Feminino)		Grupo II (Género Masculino)		Valor do teste	P- value
	N	Média	N	Média		
Impactes ambientais						
Aumento da poluição	113	5,17	107	5,21	-0,158	0,875
Aumento da conservação espaços naturais	113	4,70	107	4,57	0,542	0,588
Destruição da vegetação local	113	4,38	107	3,97	1,494	0,137

Legenda: 1- Discordo totalmente; 7- Concordo totalmente

5.7.4. Ligação à cidade

Com o objetivo de verificar se existe uma associação estatisticamente significativas entre a ligação que os residentes têm à cidade do Porto e a perceção dos impactes do turismo, efetuaram-se testes de correlação entre o item “Sinto-me muito ligado a esta cidade e às pessoas que aqui vivem” que foi utilizado para medir a ligação à cidade (ver tabela 20 da secção 5.4) e a perceção dos residentes dos impactes do turismo a nível económico, sociocultural e ambiental (tabelas 35, 36 e 37). Os resultados revelam que quando aumenta o sentimento de ligação que os residentes sentem em relação à cidade aumenta a perceção dos impactes negativos do turismo em termos de preço da habitação (aumento do valor das rendas) e diminui a perceção dos impactes positivos do turismo em termos de rendimento, mas aumenta a perceção dos impactes do turismo no emprego. Por sua vez, a nível sociocultural e ambiental, apenas se observou uma associação estatisticamente significativa positiva entre a ligação à cidade e a perceção dos impactes do turismo em termos de “aumento da compreensão e conhecimento”. Perante estes resultados considera-se que a hipótese 2 ((H2) –os residentes que estão mais ligados à cidade tendem a percecionarem mais os efeitos positivos), apenas se verificou parcialmente. O facto de os residentes com maior ligação percecionarem mais os impactes do turismo no aumento do preço da habitação poderá estar relacionado com o facto de um dos principais impactes do turismo de massas em destinos urbanos é o aumento dos preços de habitação, referido em alguns estudos presentes na revisão da literatura (Almeida-García et al., 2016; Postma & Schmuecker, 2017; Zanini, 2017).

Tabela 35 - Correlação entre os impactes económicos e a ligação à cidade dos residentes

Perceção dos residentes em relação ao turismo no Porto – Impactes económicos	Ligação à cidade	
	P-value	Coefficiente
Aumento no custo das rendas	0,002	0,205**
Aumento dos preços	0,179	-0,091
Maior promoção da cidade	0,145	0,099
Aumento da produção e comercialização	0,089	0,115
Oportunidades de emprego	0,023	0,154*
Aumento do investimento	0,052	0,131
Aumento do poder de compra	0,349	-0,063
Aumento dos rendimentos	0,029	-0,147*

Tabela 36 - Correlação entre os impactes socioculturais e a ligação à cidade dos residentes

Perceção dos residentes em relação ao turismo no Porto – Impactes socioculturais	Ligação à cidade	
	P-value	Coefficiente
Aumento do tráfego e congestionamento	0,977	0,002
Aumento da compreensão e conhecimento	0,014	0,165*
Saturação do espaço	0,635	0,032
Aumento do ruído	0,170	-0,093
Dinamismo e vida à cidade	0,558	0,040
Aumento de atividades de lazer	0,839	0,014
Aumento da conservação dos espaços culturais	0,826	0,015
Filas de espera	0,786	0,018
Boa interação entre residentes e visitantes	0,066	0,124
Perturbação do dia-a-dia dos residentes	0,203	0,086
Melhoria nos serviços básicos	0,239	-0,080
Melhor acessibilidade	0,435	0,053
Problemas de segurança na cidade	0,851	0,013
Problemas de saúde nos residentes	0,319	0,068

Tabela 37 - Correlação entre os impactes ambientais e a ligação à cidade dos residentes

Perceção dos residentes em relação ao turismo no Porto – Impactes ambientais	Ligação à cidade	
	P-value	Coefficiente
Aumento da poluição	0,414	-0,055
Aumento da conservação dos espaços naturais	0,964	-0,003
Destruição da vegetação local	0,107	0,109

5.7.5. Interação residente-visitante

De acordo com os resultados do test t (tabelas 38, 39 e 40) é possível observar que apenas existem diferenças estatisticamente significativas na percepção do impacto económico “oportunidades de emprego”, e, existem também diferenças estatisticamente significativas na percepção dos impactos socioculturais “aumento do ruído” e “melhoria nos serviços básicos”, observando-se que são os residentes que interagem com os turistas que percebem mais esses impactos. Neste contexto, a hipótese 3 ((H3) – **os residentes que possuem uma interação positiva com os turistas percebem mais impactos positivos do turismo**), apenas se verificou parcialmente.

Tabela 38 - Percepção dos residentes face aos impactes económicos do turismo no Porto e a sua interação com os visitantes

Percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto	Grupo I (Interage)		Grupo II (Não interage)		Valor do teste	P-value
Impactes económicos	N	Média	N	Média		
Aumento no custo das rendas	164	6,18	56	5,88	1,610	0,109
Aumento dos preços	164	6,07	56	5,96	0,570	0,571
Maior promoção da cidade	164	6,07	56	5,79	1,512	0,135
Aumento da produção e comercialização	164	5,79	56	5,68	0,617	0,538
Oportunidades de emprego	164	5,58	56	5,14	2,015	0,045
Aumento do investimento	164	5,27	56	5,16	0,437	0,663
Aumento do poder de compra	164	4,60	56	4,86	-0,915	0,361
Aumento dos rendimentos	164	3,91	56	4,43	-1,649	0,101

Legenda: 1- Discordo totalmente; 7- Concordo totalmente

Tabela 39 - Percepção dos residentes face aos impactes socioculturais do turismo no Porto e a sua interação com os visitantes

Percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto	Grupo I (Interage)		Grupo II (Não interage)		Valor do teste	P-value
Impactes socioculturais	N	Média	N	Média		
Aumento do tráfego e congestionamento	164	5,95	56	5,64	1,485	0,139
Aumento da compreensão e conhecimento	164	5,87	56	5,64	1,131	0,259
Saturação do espaço	164	5,85	56	5,45	1,945	0,053
Aumento do ruído	164	5,86	56	5,23	2,829	0,005
Dinamismo e vida à cidade	164	5,66	56	5,75	-0,413	0,680
Aumento de atividades de lazer	164	5,43	56	5,73	-1,416	0,158
Aumento da conservação dos espaços culturais	164	5,11	56	4,79	1,286	0,200
Filas de espera	164	4,91	56	4,34	1,929	0,055
Boa interação entre residentes e visitantes	164	4,66	56	4,41	0,881	0,379
Perturbação do dia-a-dia dos residentes	164	4,52	56	4,07	1,464	0,145
Melhoria nos serviços básicos	164	4,39	56	3,79	2,111	0,036
Melhor acessibilidade	164	3,76	56	3,70	0,185	0,854
Problemas de segurança na cidade	164	3,68	56	3,45	0,764	0,446
Problemas de saúde nos residentes	164	3,47	56	3,34	0,433	0,665

Legenda: 1- Discordo totalmente; 7- Concordo totalmente

Tabela 40 - Percepção dos residentes face aos impactes ambientais do turismo no Porto e a sua interação com os visitantes

Percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto	Grupo I (Interage)		Grupo II (Não interage)		Valor do teste	P-value
Impactes ambientais	N	Média	N	Média		
Aumento da poluição	164	5,27	56	4,93	1,272	0,205
Aumento da conservação espaços naturais	164	4,66	56	4,55	0,407	0,685
Destruição da vegetação local	164	4,30	56	3,84	1,464	0,145

Legenda: 1- Discordo totalmente; 7- Concordo totalmente)

5.7.6. Ligação à atividade turística

De acordo com os resultados do test t (tabelas 41,42 e 43), é possível observar que existem diferenças estatisticamente significativas na percepção do impacto económico “maior promoção da cidade”, na percepção dos impactos socioculturais “aumento do tráfego e do congestionamento” e “saturação do espaço”, observando-se que são os residentes que trabalham ou já trabalharam na área do turismo que percebem mais esses impactos. Neste contexto, a hipótese 4 ((**H4**) – **os residentes que empregados no setor do turismo percebem mais os impactos positivos do turismo do que os restantes residentes**), apenas se verificou para o impacto económico do turismo “maior promoção da cidade”.

Tabela 41 - Percepção dos residentes face aos impactes económicos do turismo no Porto e a sua ligação à atividade turística

Percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto	Grupo I (Trabalha ou trabalhou na área do turismo)		Grupo II (Não trabalhou na área do turismo)		Valor do teste	P- value
	N	Média	N	Média		
Impactes económicos						
Aumento no custo das rendas	141	6,09	79	6,11	-0,127	0,899
Aumento dos preços	141	6,09	79	5,96	0,831	0,407
Maior promoção da cidade	141	6,11	79	5,80	2,047	0,042
Aumento da produção e comercialização	141	5,67	79	5,92	-1,497	0,136
Oportunidades de emprego	141	5,48	79	5,44	0,198	0,843
Aumento do investimento	141	5,33	79	5,09	1,038	0,300
Aumento do poder de compra	141	4,72	79	4,56	0,646	0,519
Aumento dos rendimentos	141	4,10	79	3,95	0,527	0,599

Legenda: 1- Discordo totalmente; 7- Concordo totalmente

Tabela 42 - Percepção dos residentes face aos impactes socioculturais do turismo no Porto e a sua ligação à atividade turística

Percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto	Grupo I (Trabalha ou trabalhou na área do turismo)		Grupo II (Não trabalhou na área do turismo)		Valor do teste	P- value
	N	Média	N	Média		
Impactes socioculturais						
Aumento do tráfego e congestionamento	141	6,05	79	5,56	2,438	0,016
Aumento da compreensão e conhecimento	141	5,72	79	5,97	-1,446	0,150
Saturação do espaço	141	5,91	79	5,46	2,426	0,016
Aumento do ruído	141	5,85	79	5,43	1,948	0,054
Dinamismo e vida à cidade	141	5,75	79	5,56	0,969	0,333
Aumento de atividades de lazer	141	5,54	79	5,44	0,488	0,626
Aumento da conservação dos espaços culturais	141	5,18	79	4,76	1,704	0,091
Filas de espera	141	4,89	79	4,56	1,211	0,227
Boa interação entre residentes e visitantes	141	4,58	79	4,62	-0,144	0,885
Perturbação do dia-a-dia dos residentes	141	4,57	79	4,13	1,571	0,118
Melhoria nos serviços básicos	141	4,29	79	4,14	0,577	0,564
Melhor acessibilidade	141	3,69	79	3,84	-0,504	0,615
Problemas de segurança na cidade	141	3,71	79	3,46	0,926	0,355
Problemas de saúde nos residentes	141	3,48	79	3,35	0,469	0,640

Legenda: 1- Discordo totalmente; 7- Concordo totalmente

Tabela 43 - Percepção dos residentes face aos impactes ambientais do turismo no Porto e a sua ligação à atividade turística

Percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto	Grupo I (Trabalha ou trabalhou na área do turismo)		Grupo II (Não trabalhou na área do turismo)		Valor do teste	P- value
	N	Média	N	Média		
Impactes ambientais						
Aumento da poluição	141	5,33	79	4,92	1,663	0,098
Aumento da conservação espaços naturais	141	4,69	79	4,54	0,580	0,563
Destruição da vegetação local	141	4,18	79	4,19	-0,044	0,965

Legenda: 1- Discordo totalmente; 7- Concordo totalmente

5.7.7. A relação entre a percepção dos residentes dos impactes do turismo e as suas atitudes em relação ao turismo

Após a interpretação da tabela 44, verifica-se que em termos dos impactes económicos, o aumento das “oportunidades de emprego” é o que possui mais associações, sendo que o “apoio ao desenvolvimento do turismo nesta cidade” se destaca com uma associação positiva moderada. Em termos do “aumento do investimento”, também se destaca uma associação positiva muito baixa e duas associações positivas baixas. Em termos do “aumento dos rendimentos” verifica-se duas associações positivas muito baixas e uma associação positiva baixa.

Neste contexto, a hipótese 5 ((H5) – **os residentes que percecionam mais impactes positivos, de acordo com a teoria da troca social, tendem a ter uma atitude mais favorável em relação ao turismo**), verificou-se, indo de encontro a alguns estudos em relação à teoria da troca social referenciados na revisão da literatura, como os estudos de Lai & Hitchcock (2017) e Carneiro et al. (2018).

Tabela 44 - Correlação entre os impactes económicos do turismo e as atitudes dos residentes

Impactes económicos Atitudes dos residentes	Aumento no custo das rendas		Aumento dos preços		Maior promoção da cidade		Aumento da produção e comercialização	
	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente
Gosto de acolher os visitantes	0,658	0,030	0,359	0,062	0,011	0,170*	0,813	-0,016
Apoio o desenvolvimento do turismo nesta cidade	0,003	0,202**	0,717	0,025	0,549	-0,041	0,012	0,169*
Gostaria de ver mais turistas a visitar a zona da Ribeira	0,602	-0,035	0,297	-0,071	0,402	0,057	0,011	0,171*
A atividade turística ajuda-nos a gostar mais da nossa cidade	0,816	0,016	0,275	-0,074	0,947	-0,004	0,439	0,052
Sugiro novas propostas para melhorar a atividade turística na cidade	0,458	0,050	0,703	-0,026	0,126	0,103	0,126	0,104
Participo na dinamização de projetos turísticos nesta cidade	0,894	0,009	0,720	-0,024	0,441	-0,052	0,348	0,064

Tabela 44 - Correlação entre os impactes económicos do turismo e as atitudes dos residentes (continuação)

Impactes económicos Atitudes dos residentes	Oportunidades de emprego		Aumento do investimento		Aumento do poder de compra		Aumento dos rendimentos	
	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente
Gosto de acolher os visitantes	0,013	0,167*	0,143	0,099	0,413	0,055	0,101	0,111
Apoio o desenvolvimento do turismo nesta cidade	0,000	0,324**	0,003	0,199**	0,074	0,121	0,184	0,090
Gostaria de ver mais turistas a visitar a zona da Ribeira	0,008	0,178**	0,684	0,028	0,000	0,282**	0,011	0,170*
A atividade turística ajuda-nos a gostar mais da nossa cidade	0,018	0,159*	0,000	0,267**	0,002	0,209**	0,061	0,127
Sugiro novas propostas para melhorar a atividade turística na cidade	0,079	0,119	0,002	0,204**	0,403	0,057	0,001	0,217**
Participo na dinamização de projetos turísticos nesta cidade	0,220	0,083	0,609	0,035	0,002	0,207**	0,003	0,197**

Tabela 45 - Correlação entre os impactes socioculturais do turismo e as atitudes dos residentes

Impactes socioculturais Atitudes dos residentes	Aumento do tráfego e do congestionamento		Aumento da compreensão e conhecimento		Saturação do espaço		Aumento do ruído	
	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente
Gosto de acolher os visitantes	0,804	-0,017	0,369	0,061	0,533	0,042	0,558	-0,040
Apoio o desenvolvimento do turismo nesta cidade	0,085	-0,116	0,034	0,143*	0,339	0,065	0,194	0,088
Gostaria de ver mais turistas a visitar a zona da Ribeira	0,130	-0,102	0,003	0,199**	0,129	-0,103	0,400	-0,057
A atividade turística ajuda-nos a gostar mais da nossa cidade	0,000	-0,251**	0,253	0,077	0,663	-0,030	0,279	0,073
Sugiro novas propostas para melhorar a atividade turística na cidade	0,062	-0,126	0,089	0,115	0,841	0,014	0,990	-0,001
Participo na dinamização de projetos turísticos nesta cidade	0,001	-0,229**	0,310	0,069	0,289	-0,072	0,878	-0,010

Tabela 45 - Correlação entre os impactes socioculturais do turismo e as atitudes dos residentes (continuação)

Impactes socioculturais Atitudes dos residentes	Dinamismo e vida à cidade		Aumento de atividades de lazer		Aumento da conservação dos espaços culturais		Filas de espera	
	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente
Gosto de acolher os visitantes	0,925	0,006	0,066	0,124	0,581	0,037	0,365	0,061
Apoio o desenvolvimento do turismo nesta cidade	0,974	0,002	0,484	0,047	0,781	0,019	0,027	0,149
Gostaria de ver mais turistas a visitar a zona da Ribeira	0,617	0,034	0,009	0,175**	0,623	0,033	0,309	-0,069
A atividade turística ajuda-nos a gostar mais da nossa cidade	0,391	0,058	0,118	0,106	0,028	0,148*	0,019	0,158*
Sugiro novas propostas para melhorar a atividade turística na cidade	0,282	0,073	0,003	0,201**	0,202	0,086	0,598	0,036
Participo na dinamização de projetos turísticos nesta cidade	0,149	0,098	0,249	0,078	0,344	0,064	0,407	-0,056

Tabela 45 - Correlação entre os impactes socioculturais do turismo e as atitudes dos residentes (continuação)

Impactes socioculturais Atitudes dos residentes	Boa interação entre residentes e visitantes		Perturbação do dia-a-dia dos residentes		Melhoria nos serviços básicos		Melhor acessibilidade	
	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente
Gosto de acolher os visitantes	0,108	0,109	0,011	0,171	0,221	0,083	0,846	0,013
Apoio o desenvolvimento do turismo nesta cidade	0,006	0,186**	0,395	0,058	0,062	0,126	0,743	0,022
Gostaria de ver mais turistas a visitar a zona da Ribeira	0,018	0,159*	0,655	0,030	0,000	0,325**	0,882	0,010
A atividade turística ajuda-nos a gostar mais da nossa cidade	0,011	0,171*	0,855	-0,012	0,571	0,038	0,057	0,128
Sugiro novas propostas para melhorar a atividade turística na cidade	0,160	0,095	0,694	0,027	0,878	0,010	0,183	0,090
Participo na dinamização de projetos turísticos nesta cidade	0,505	0,045	0,314	-0,068	0,701	0,026	0,823	-0,015

Tabela 45 - Correlação entre os impactes socioculturais do turismo e as atitudes dos residentes (continuação)

Impactes socioculturais Atitudes dos residentes	Problemas de segurança na cidade		Problemas de saúde nos residentes	
	P-value	Coeficiente	P-value	Coeficiente
Gosto de acolher os visitantes	0,784	0,019	0,705	0,026
Apoio o desenvolvimento do turismo nesta cidade	0,019	0,158*	0,803	0,017
Gostaria de ver mais turistas a visitar a zona da Ribeira	0,303	0,070	0,811	-0,016
A atividade turística ajuda-nos a gostar mais da nossa cidade	0,276	0,074	0,039	0,139*
Sugiro novas propostas para melhorar a atividade turística na cidade	0,031	0,145*	0,150	0,097
Participo na dinamização de projetos turísticos nesta cidade	0,109	0,108	0,854	0,013

Tabela 46 - Correlação entre os impactos ambientais do turismo e as atitudes dos residentes

Impactes ambientais Atitudes dos residentes	Aumento da poluição		Aumento da conservação dos espaços naturais		Destruição da vegetação local	
	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente	P-value	Coefficiente
Gosto de acolher os visitantes	0,769	0,020	0,317	-0,068	0,009	0,176**
Apoio o desenvolvimento do turismo nesta cidade	0,316	0,068	0,002	0,203**	0,896	-0,009
Gostaria de ver mais turistas a visitar a zona da Ribeira	0,058	-0,128	0,107	0,109	0,106	0,109
A atividade turística ajuda-nos a gostar mais da nossa cidade	0,867	-0,011	0,003	0,202**	0,748	-0,022
Sugiro novas propostas para melhorar a atividade turística na cidade	0,161	0,095	0,690	0,027	0,214	0,084
Participo na dinamização de projetos turísticos nesta cidade	0,274	-0,074	0,021	0,155*	0,895	-0,009

5.8. Caracterização do turismo na cidade do Porto através do Software Wordclouds

Nesta secção apresentam-se os resultados da análise da questão (**D8**), em que se pretendia perante os 220 residentes inquiridos da zona da ribeira que estes caracterizassem o turismo na cidade do Porto, mais especificamente, na zona da Ribeira, através de três palavras. Com o objetivo de evidenciar as palavras mais utilizadas pelos inquiridos utilizou-se o software Wordclouds (nuvens de palavras), em que o objetivo é representar visualmente e através de uma figura, o valor da frequência das palavras que foram descritas pelos residentes. Quanto mais vezes a palavra estiver presente no conjunto de dados, maior e mais forte será representada na figura.

Após todo o processo de listagem das palavras, obtém-se a nuvem de palavras da figura 2.



Figura 2 – Nuvem de palavras em relação à caracterização do turismo na cidade do Porto

Fonte: Software Wordclouds

Após a interpretação da (figura 2), verifica-se que as palavras mais utilizadas pelos residentes da ribeira, são as seguintes: saturado, dinâmico, confuso, genuíno, interação, benéfico, insubstituível, massificado, rico, útil, espetacular e insustentável.

Conclui-se então que na obtenção de respostas para esta questão, os residentes tinham ideias bastante diferentes uns dos outros em relação ao turismo na zona da ribeira, sendo que, os inquiridos que trabalhavam na área percecionavam o turismo como sendo uma atividade bastante benéfica, rica, útil e espetacular para o destino Porto, em contrapartida também consideraram que o destino deve assegurar a sua sustentabilidade em termos do desenvolvimento da atividade turística, ou seja, não deve ultrapassar os limites de carga desejados, bem como deve evitar o aumento de outros impactes negativos, como o congestionamento do trânsito, sobretudo nos centros históricos, a poluição e a gentrificação das casas históricas localizadas na zona da Ribeira.

Muitos dos residentes consideraram que a atividade turística, apesar de criar oportunidades de emprego, riqueza no destino e interação entre povos de diferentes culturas, provocam muitos impactes negativos, que destroem a autenticidade e a identidade do destino, tornando-o insustentável e massificado. Assim, conclui-se que os impactes no destino, provocados pelo contacto de padrões de culturas diferentes, influenciam mudanças na qualidade de vida dos residentes, aos quais podem ser positivos ou negativos (Kim et al., 2013; Vainikka, 2015; Zanini, 2017). No entanto, neste estudo percebe-se que os impactes do turismo na qualidade de vida dos residentes são muito baixos. O que indica que neste destino os residentes estão já a ser muito prejudicados com o crescimento não controlado da atividade turística.

5.9. Conclusões

Conclui-se então que o excesso de turismo reflete-se nas perspetivas dos residentes, em que no caso do Porto, a amostra em estudo já começa a percecionar efeitos negativos face à atividade turística na região, devido ao número excessivo de visitantes, neste caso, na Ribeira.

Esta saturação turística acaba por não manter um equilíbrio entre a vida quotidiana dos residentes e a atividade turística, o que acaba por gerar o descontentamento por parte da comunidade local (Muler Gonzalez et al., 2018).

Face a isto, têm-se assistido a um crescimento em termos de estudos relativos às perceções dos residentes face ao desenvolvimento do turismo e os seus impactes (Harambopoulos & Pizam, 1996; Reisinger & Turner, 2002; Zanini, 2017) em que defendem que os impactes podem ser percecionados como impactes positivos, como a criação no emprego, o desenvolvimento da economia local, o crescimento do investimento, o orgulho ético e na restauração e preservação dos edifícios e lugares históricos (Andereck et al., 2005; Almeida-Garcia et al., 2016; Scalabrini et al., 2017). No entanto, estes impactes também podem ser avaliados como negativos, como resultado da perceção, por parte dos residentes, como o aumento do custo de vida, o aumento da poluição, problemas relacionados com a prostituição e a criminalidade e a inflação no ramo imobiliário (Kostalova, 2017; Postma & Schmuecker, 2017)

Em termos de resultados, pode-se constatar que quando aumenta o fator da idade, os residentes percecionam menos impactes do turismo na criação de emprego, assim, verifica-se que os residentes mais idosos percecionam menos os impactes negativos face à atividade turística. Observou-se também, ainda sobre a análise do perfil sociodemográfico dos residentes, que em termos do fator das habilitações literárias, os residentes com mais habilitações literárias percecionam mais os impactes negativos do turismo, facto que poderá estar relacionado com o aumento da atividade turística na região que torna os efeitos mais evidentes para os que possuem formação.

Em termos da ligação à cidade, constata-se que as pessoas que estão mais ligadas à cidade do Porto percecionam efeitos positivos, como o aumento dos rendimentos e o aumento na compreensão e no conhecimento, mas também percecionam efeitos negativos,

como o aumento do valor das rendas, o que poderá estar relacionado com o facto de um dos principais impactes do turismo de massas em destinos urbanos é o aumento dos preços de habitação (Zanini, 2017).

Verifica-se também que a base da procura da experiência turística reside no contacto autêntico com a comunidade recetora, e, por isso, a interação social entre os visitantes e os residentes é uma componente central da experiência do turismo, podendo influenciar tanto de forma positiva como negativa a satisfação dos residentes (Eusébio et al., 2018). De acordo com os resultados obtidos nesta dissertação, os residentes da cidade do Porto apenas percecionam parcialmente os impactes positivos da atividade turística.

Em termos da ligação à atividade turística, os residentes empregados no turismo só verificaram um impacte económico do turismo, na medida em que a atividade turística contribui para uma maior promoção da cidade. Verifica-se então que ambos os residentes que trabalham no turismo como os que não trabalham, tendem a percecionam um aumento no custo das rendas, a saturação do espaço turístico e o aumento do tráfego e congestionamento. Estes fatores são muito comuns em destinos de turismo de massas, como Veneza (Zanini, 2017) e Benidorm (Sánchez-Galiano et al., 2017).

E, por fim, em relação à percepção dos residentes dos impactes do turismo e as suas atitudes em relação ao turismo, comprova-se que os residentes que percecionam impactes positivos na atividade turística e consoante o grau de benefícios percebidos, como o aumento do investimento, o aumento das oportunidades de emprego e o aumento dos rendimentos.

Capítulo 6 – Conclusões e Recomendações

6.1. Conclusões

Os principais objetivos da dissertação foi definir e caracterizar o turismo de massas e nomeadamente quais são os destinos que já sofrem com este fenómeno, ao quais se concluiu que Veneza, Benidorm e Barbados são alguns dos exemplos onde estes problemas já começam a ser recorrentes e visíveis perante a comunidade local, sendo que os impactes mais comuns é sem duvida os impactes económicos e os ambientais, como o aumento de preços e o aumento da poluição, por exemplo.

A revisão da literatura demonstra que a perceção e as atitudes dos residentes dependem não só dos fatores intrínsecos como extrínsecos, ao qual nesta investigação se abordam apenas os fatores intrínsecos como as características sociodemográficas, a ligação à cidade, a interação entre os residentes e os visitantes e a ligação à atividade turística. No entanto, a nível teórico conclui-se que apesar de existir uma vasta literatura acerca das perceções e atitudes dos residentes em relação aos efeitos do turismo em determinado destino, o estudo é ainda relativamente limitado, não existindo praticamente estudos relativos aos impactes do turismo de massas e aos efeitos do turismo na cidade do Porto.

Através da revisão da literatura também é possível concluir que existe consenso entre vários estudos sobre este assunto, de que o desenvolvimento turístico deve ser controlado, de forma a garantir a sustentabilidade do destino. Conclui-se então que o turismo pode originar tanto impactes económicos, socioculturais e ambientais de teor positivo ou negativo. No entanto, os impactes que são mais percecionados pelos residentes da zona da ribeira a nível económico, social e ambiental são mais impactes negativos. Por sua vez a nível cultural os mais percecionados são impactes positivos,

De acordo com os resultados obtidos conclui-se que tais fatores tem influência significativa na perceção e nas atitudes dos residentes. No entanto, em comparação com outros casos de estudo referidos na revisão da literatura, as perceções e as atitudes dos residentes não são assim tão negativas na cidade do Porto, no entanto, já começam a sentir algum desconforto perante tal aumento do número de visitantes na região.

6.2. Contribuições

Este tema da dissertação é muito relevante para se aprofundar os conhecimentos em relação aos efeitos do turismo de acordo com as percepções e as atitudes dos residentes de determinado destino, na medida, em que, se permite conhecer quais são os impactes frequentes que a atividade turística proporciona, quer a nível económico, sociocultural e ambiental. Toda esta investigação é crucial para se conhecer a importância das percepções dos residentes e nomeadamente as suas atitudes. Assim, os *stakeholders* da cidade do Porto devem criar medidas para combater o nível de saturação para que a atividade turística não destrua uma das principais atrações da cidade que é os seus habitantes e a sua hospitalidade. É importante então promover uma maior integração da comunidade face à atividade turística, de forma a que todos os residentes observem a atividade turística como algo positivo e que aumente os benefícios e se minimize os custos.

Os *stakeholders* devem também investir na cultura e na identidade da cidade, criando estratégias para controlar o desenvolvimento do turismo na região do Porto, de forma a que este destino não se torne um destino de turismo de massas.

6.3. Limitações e recomendações de propostas de investigação

As limitações deste trabalho estão relacionadas com:

- A impossibilidade da aplicação do questionário em diferentes épocas do ano, de forma a considerar os resultados em relação à sazonalidade da atividade turística;
- A não utilização de uma técnica de amostragem probabilística.

Em termos de projetos de investigação que permitam complementar a análise desta dissertação, estes podem ser realizados em diferentes perspetivas:

- Avaliar a percepção dos impactes do turismo dos restantes *stakeholders* da cidade do Porto;
- Aplicar o questionário a outras freguesias da cidade do Porto, de forma a compreender que tipos de impactes ocorrem em outros locais históricos da cidade;
- Desenvolver este tipo de estudos em outros destinos com características semelhantes e comparar os resultados obtidos;

- Realizar estudos longitudinais, uma vez que as percepções e atitudes não são estáticas, contribuindo para uma análise mais aprofundada desta temática.

Referências Bibliográficas

- ACI, Airports Council International. (2017). Airports Council International announces winners of the 2016 Airport Service Quality Awards. Retrieved from <https://aci.aero/news/2017/03/06/airports-council-international-announces-winners-of-the-2016-airport-service-quality-awards/>
- Amuquandoh, F.E. (2009) Residents' perceptions of the environmental impacts of tourism in the Lake Bosomtwe Basin, Ghana. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(2), pp. 223 – 238. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/237958275_Residents'_perceptions_of_the_environmental_impacts_of_tourism_in_the_Lake_Bosomtwe_Basin_Ghana
- ANA. (2017). ANA celebra prémios do ACI atribuídos ao Aeroporto do Porto. Disponível em <https://www.aeroportoportodelgada.pt/en/get-news-rss?language=pt-pt&tags=18536>
- <http://www.andalucia.com/>
- Andreu, N.M., Cámara, C.L.B., Ferreira, S.P.A. (2015). Temas pendientes y nuevas oportunidades en turismo y cooperación al desarrollo. Retrieved from https://books.google.pt/books?id=ase0DQAAQBAJ&pg=PA450&lpg=PA450&dq=estigmatizacao+do+turista+como+intruso&source=bl&ots=1qALgX7pug&sig=ACfU3U0-0flcYMVDCiv9MoyX_mQ_XQv-Sw&hl=pt-PT&sa=X&ved=2ahUKEwjzytek5Z_mAhWTAGMBHZDsCEgQ6AEwAHoECAoQAQ#v=onepage&q=estigmatizacao%20do%20turista%20como%20intruso&f=false
- Ap, J. (1992). Residents' perceptions on tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 19, 665-690.
- Aleixo, R. (2019). Revista alemã explica como o turismo de massas está a destruir cidades – uma delas é o Porto. *Volta ao Mundo*. Disponível em <https://www.voltaaomundo.pt/2019/04/24/revista-alema-explica-como-o-turismo-esta-a-destruir-cidades-porto-b/noticias/381043/>

- Andereck, L.K., Valentine, M.K., Knopf, C.R., Voght, A.C. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research*. 32(4), pp. 1056-1076. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.annals.2005.03.001>
- Ap, J., Crompton, J. (1993). Residents' Strategies for responding to tourism impacts. *Journal of Travel Research*, 32(1), 47-50. Retrieved from doi: 10.1177/004728759303200108
- Banco Mundial. (2019). Latin America & Caribbean. Retrieved from <https://data.worldbank.org/region/latin-america-and-caribbean?view=chart>
- Barbados Tourism Marketing Inc. (BTMI). (2019). Retrieved from <https://corporate.visitbarbados.org/>
- Beeton, S. (2006). Community development through tourism. *Land Links*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/296903049_Community_Development_through_Tourism
- Besculides, A., Lee, M.E., McCormick, P.J. (2002). Residents' perceptions of the cultural benefits of tourism. *Annals of Tourism Research*, 29(2), 303-319.
- Bondareko, O. (2018). O impacto económico do turismo – o caso da cidade do Porto. (Master's thesis, Universidade do Porto).
- Butler, R.W. (2011): *Tourism area life cycle*, Contemporary Tourism Reviews. Oxford, Goodfellow Publishers.
- Câmara Municipal do Porto. (2018). Taxa turística. Disponível em <http://www.cm-porto.pt/turismo/taxa-turistica> 17
- Carneiro, J.M., Eusébio, C. (2015). Host-tourist interaction and impact of tourism on residents' quality of life. *Tourism & Management Studies*, 11(1), pp. 25-34. Retrieved from <http://www.scielo.mec.pt/pdf/tms/v11n1/v11n1a03.pdf>

- Carneiro, J.M., Eusébio, C., Caldeira, A. (2018). The influence of social contact in residents' perceptions of the tourism impact on their quality of life: A structural equation model. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 19(1), 1-30.
- Cañizares, S.M.S., Tabales, N.J.M., Garcia, F.F.F. (2014). Local residents' attitudes towards the impact of tourism development in Cape Verde. *Tourism & Management Studies*, 10(1), 87-96.
- Capucho, J. (2018). Mais bicicletas e mais impostos: assim se combate o excesso de turismo. *Jornal de Notícias*. Retrieved from <https://www.dn.pt/vida-e-futuro/interior/mais-bicicletas-e-eventos-fora-do-verao-assim-se-combate-o-excesso-de-turismo--9868897.html>
- Castela, A. (2018). Impacts of tourism in an urban community: The case of Alfama. *Athens Journal of Tourism*, 5(2), 133-148. Retrieved from <https://www.athensjournals.gr/tourism/2018-5-2-4-Castela.pdf>
- CE. (2001). Defining, measuring and evaluating carrying capacity in European tourism destination. University of the Aegean, Greece.
- Cho, C.H. (2011). Venice and its location. Trinity College Digital Repository. Retrieved from <https://digitalrepository.trincoll.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1024&context=fypapers>
- Cifuentes, M. (1992). Determinacion de capacidad de carga turística en areas protegidas. Costa Rica.
- Claver-Cortés, E., Molina-Azorín, F.J., Pereira-Moliner, J. (2007). Competitiveness in mass tourism. *Annals of Tourism Research*, 34(3), pp. 727-745.
- Cocola-Gant, A. (2016). Holiday Rentals: The new gentrification battlefront. *Sociological Research Online*, 21(3). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/307554257_Holiday_Rentals_The_New_Gentrification_Battlefront

- Cole, I., Powell, R., Sanderson, E. (2016). Putting the Squeeze on ‘Generation Rent’: Housing Benefit Claimants in the Private Rented Sector - Transitions, Marginality and Stigmatisation. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/10.5153/sro.3909>
- CNN. Cable News Network. (2019). Venice becomes the frontline in the battle against overtourism. Disponível em https://m.cnn.com/en/article/h_408fb21e2fcd5ba934560cfd7bcdcfba
- Costa, J., Moreira, M., Vieira, F. (2014). Profile of the tourists visiting Porto and the North of Portugal. *Worldwide Hospitality and Tourism themes*, 6(5), 413-428.
- Costa, N, C, E., Neto, S.I.J., Silva, S.W.M. (2014). Impactos ambientais do “turismo de massa”. Um estudo de caso da procissão de N. Srª dos navegantes na apa da barra do rio Mamanguape. VIII Fórum Internacional de Turismo de Iguassu. Retrieved from <http://festivaldascataratas.com/wp-content/uploads/2014/01/1.-IMPACTOS-AMBIENTAIS-DO-TURISMO-DE-MASSA.pdf>
- Crompton, J. (1987). Measuring Residents’ Attachment levels in a Host Community. *Journal of Travel Research*, 26(1), 27-29. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/249700498_Measuring_Resident%27s_Attachment Levels In A Host Community
- Coutinho, G.D.M. (2012). Estudo empírico exploratório sobre os turistas no Porto. (Master’s thesis, Faculdade de Economia do Porto). Retrieved from <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/76254/2/25108.pdf>
- da Silva, A.M.C. (2011). A imagem dos destinos turísticos de montanha: Olhares dos residentes e dos turistas. (Doctoral Dissertation, Universidade de Aveiro).
- DB city. (2018). Benalmadena. Retrieved from <https://pt.db-city.com/Espanha--Andaluzia--M%C3%A1laga--Benalm%C3%A1dena>
- DB city. (2018). Benidorm. Retrieved from <https://pt.db-city.com/Espanha--Comunidade-Valenciana--Alicante--Benidorm>

- de Araújo, M.L., de Carvalho, C.R. (2013). O turismo de massa em debate: a importância de sua análise para o planejamento turístico do estado de Alagoas, Brasil. Paper Session presented no X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-graduação em turismo, Universidade de Caxias do Sul.

- de Moraes, A.C.L. (s/d). Ponderação de impactos socioambientais dos encontros de motocicletas: Uma proposta metodológica. O caso de Penedo, RJ. Retrieved from <http://xn--caribea-9za.eumed.net/wp-content/uploads/motocicletas.pdf>

- de Oliveira, B., Rosário, M.A.S. (2011). Os impactos do turismo: O caso da viagem medieval de Santa Maria da Feira. *Tourism & Management Studies*, 1, 744-765.

- Egresi, I. (2018). [Co]habitation tactics – Imagining future spaces in architecture, city and landscape. Taw2018 International Scientific Conference.

- Eusébio, C., Vieira, L.A., Lima, S. (2018). Place Attachment, Host-tourist interaction and residents' attitudes towards tourism development: the case of Boavista Island in Cape Verde. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(6), 890-909.

- Fandé, B.M., Pereira, C.G.F.V. (2014). Impactos ambientais do turismo: Um estudo sobre a percepção de moradores e turistas no município de Paraty-RJ. *Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental*, 18(3), 1170-1178.

- Faulkner, B. Tideswell, C. (1997). A framework for monitoring community impacts of tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 5(1), 3-28.

- Felix, S.P.J., Chagas, M.M., Júnior, M.S., Silva, H.V. (2017). Análise da relação entre dependência económica e percepção dos residentes sobre os impactos de desenvolvimento turístico na praia da Pipa/RN. *Applied Tourism*, 2(3), pp. 37-64.

- FDI Magazine. (2019). Porto bounces back. A global city rediscovered. Porto goes from gloom to boom. Overview. Retrieved from http://www.porto.pt/assets/misc/documentos/2019/Economia%20e%20Investimento/FDIntelligence_Porto%20bounces%20back.pdf

- Garau-Vadell, J.B.; Gútierrez-Ta  o.; Diaz-Armas, R. (2018). Economic crisis and residents' perceptions of the impacts of tourism in mass tourism destinations. *Journal of Destination Marketing & Management*, 7, pp. 68-75.

- Garau-Vadell, J.B.; Gútierrez-Ta  o.; Diaz-Armas, R. (2018). Residents' support for P2P Accommodation in Mass tourism destinations. *Journal of Travel Research*, pp. 1-17.

- Garcia, A.F., Cortés-Macias, R., Peláez-Fernández, A.M. (2015). Residents' perceptions of tourism development in Benalmadena (Spain). *Tourism Management*, 1-16.

- Genc, V., Duman, F. (2019). Understanding impact of overtourism on local residents. Paper at Conference: CUDES 2019: 9. International Congress on Current Debates in Social Science. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/334495118_Understanding_Impact_of_Overtourism_on_Local_Residents

- Goodwin, H. (2018). Managing tourism in Barcelona. Responsible Tourism Partnership Working Paper. Retrieved from <https://haroldgoodwin.info/RTPWP/012ManagingTourisminBarcelona.pdf>

- Gomes, S.M.M.J. (2013). Atitudes dos residentes face a festas de música. (Master's thesis, Universidade de Aveiro). Retrieved from <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/11993/1/Atitudes%20dos%20residentes%20face%20a%20festas%20de%20m  sica%20-%20Jos%20C3%A9%20Gomes.pdf>

- Gomes, Z.P. (2017). Porto é o melhor destino europeu de 2017. *Negócios*. Disponível em < <https://www.jornaldenegocios.pt/empresas/turismo---lazer/detalhe/porto-e-o-melhor-destino-europeu-de-2017> >

- González, T.A. (2018). Venice: the problem of overtourism and the impact of cruises. *Investigaciones regionales – Journal of Tourism Research*, 42, pp. 35-51. Retrieved from <https://investigacionesregionales.org/wp-content/uploads/sites/3/2019/01/03-TRANCOSO.pdf>

- Guedes, N. (2018). Portugal é um dos países mais dependentes do turismo. [web log post]. Retrieved from <https://www.tsf.pt/economia/portugal-e-um-dos-paises-mais-dependentes-do-turismo-9288862.html>

- Hair, F.J., Black, W.J., Babin, J.B., Anderson, E.R. (2014). Multivariate data analysis. Pearson. Retrieved from https://is.muni.cz/el/1423/podzim2017/PSY028/um/_Hair_-_Multivariate_data_analysis_7th_revised.pdf

- Haralambopoulos, N., Pizam, A. (1996). Perceived impacts of tourism: the Case of Samos. *Annals of Tourism Research*, 23, pp. 503-526. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0160738395000755>

- Harcombe, D, PT. (s/d). The economic impacts of tourism.

- Hospers, GJ. (2019). Overtourism in European cities: from challenges to coping Strategies. *Cesifo forum*, 20(3), pp. 20-24. Retrieved from <https://www.cesifo.org/DocDL/CESifo-forum-2019-3-hospers-urban-challenges-september.pdf>

- Husbands, W.C. (1986). Pheriphery resort tourism and tourist-resident stress: an example from Barbados. *Leisure Studies*, 5, pp. 175-188.

- Hwang, SN., Chen, HJ., Lee, C. (2005). The relationship among tourists' involvement, place attachment and interpretation satisfaction in Taiwan's national parks. *Tourism Management*, 26(2), pp. 143-156. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/223737884_The_relationship_among_tourists'_i_nvolvement_place_attachment_and_interpretation_satisfaction_in_Taiwan's_national_park_s

- Instituto Nacional de Estatística. (2013). Disponível em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_unid_territorial&menuBOUI=1%E2%80%A6&xlang=pt

- Instituto Nacional de Estatística. (2016). National Statistics Institute of Spain. Disponível em <<http://www.ine.es/>>. Acesso em 10-04-2019.

- Instituto Nacional de Estatística. (2017). Disponível em <
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=320462327&PUBLICACOESmodo=2 >
- Instituto Nacional de Estatística. (2018). Anuário Estatístico da Área Metropolitana de Lisboa – 2017. Disponível em
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=320468753&PUBLICACOESmodo=2
- Instituto Nacional de Estatística. (2019). Estatísticas do Turismo 2018. Disponível em
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=358629548&PUBLICACOESmodo=2
- Instituto Nacional de Estatística. (2019). Encuesta de ocupación en apartamentos turísticos. Retrieved from <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2082>
- Kim, K., Uysal, M., Sirgy, M.J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents?. *Tourism Management*, 36, 527-540.
- Koens, K., Postma, A., Papp, B. (2018). Is Overtourism Overused? Understanding the impact of tourism in a city context. *Sustainability*, 10, pp. 1-15.
- Kostalova, B. (2017). Tourism impact and residents' perspectives: The case of Zell am See-Kaprun. (Master's thesis, Modul Vienna University). Retrieved from
<https://www.modul.ac.at/index.php?eID=dumpFile&t=f&f=9403&token=6086fac0acce3e882590a1b3abd2dd98bd36ca7f>
- Kreag, G. (2001). The impacts of tourism. Minnesota Sea Grant. Disponível em
<http://www.seagrant.umn.edu/tourism/pdfs/ImpactsTourism.pdf>
- Kruczek, Z. (2019). Overtourism – around the definition. Retrieved from
https://www.researchgate.net/publication/333186191_OVERTOURISM_-_AROUND_THE_DEFINITION
- Lai, I.K.W., Hitchcock, M. (2017). Local reactions to mass tourism and community tourism development in Macau. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(4), pp. 451-470.

- Lestegás, I., Lois-González, R.C., Seixas, J. (2018). The global rent gap of Lisbon's historic centre. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 13(4), pp. 683-694.

- Liberato, C.M.P. (2018). Digital technology in a smart tourist destination: the case of Porto. *Journal of urban technology*, 25(11), pp. 75-97. Disponível em <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10630732.2017.1413228>

- Liberato, P., Alen, E., Liberato, D. (2018). Smart tourism destination triggers consumer experience: the case of Porto. *European Journal of Management and Business Economics*, 27(1), pp. 6-25. Disponível em <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJMBE-11-2017-0051/full/html>

- Lima, M.C.S. (2012). As percepções dos residentes do papel do turismo no desenvolvimento da ilha da Boavista. (Master's thesis, Universidade de Coimbra). Retrieved from <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/19786/4/As%20perce%C3%A7%C3%B5es%20dos%20residentes%20do%20papel%20do%20turismo.pdf>

- Lusa. (2017). Analistas defendem que o turismo de massas corre o risco de se autodestruir. *Jornal de Notícias*. Disponível em <https://www.dn.pt/lusa/interior/analistas-defendem-que-turismo-de-massa-corre-o-risco-de-se-autodestruir-8807166.html>

- Lusa. (2018). Movimento direto à cidade alerta para os despejos estarem a descaracterizar a cidade do Porto. *Diário de Notícias*. Disponível em <https://www.dn.pt/lusa/movimento-direito-a-cidade-alerta-para-os-despejos-estarem-a-descaracterizar-o-porto-9401437.html>

- Lusa. (2019). Gaia vai criar regulamento para limitar alojamento local no concelho. *Público*. Disponível em <https://www.publico.pt/2019/04/01/local/noticia/gaia-vai-criar-regulamento-limitar-alojamento-local-concelho-1867644>

- Maciel, O., Nunes, A., Claudino, S. (2014). Recurso ao inquérito por questionário na avaliação do papel das tecnologias de informação geográfica no ensino de geografia. *Revista de Geografia e Ordenamento do Território*, 6, 153-177. Retrieved from <http://www.scielo.mec.pt/pdf/got/n6/n6a10.pdf>

- Madrigal, R. (1995). Residents' perceptions and the role of government. *Annals of tourism research*, 22, pp. 86–102. Retrieved from http://www.climateaudit.info/data/mask/TREN/tourism%20cd/Annals_Tour_Res_1995_086.pdf

- Maggi, E., Fredella, L.F. (2010). The carrying capacity of a tourist destination. The case of a coastal Italian city. Paper presented at the Conference – 50 International Congress of European Regional Science Association (ERSA). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/230793635_The_carrying_capacity_of_a_tourist_destination_The_case_of_a_coastal_Italian_city

- Marcelino, L.M.C. (2016). O impacto do turismo cultural nos destinos: A imagem de Belém como o destino cultural turístico. (Master's thesis, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril). Retrieved from https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18241/1/2016.04.022_.pdf

- Marcuse, P. (1985). Gentrification, Abandonment, and displacement: Connections, causes, and policy responses in New York City. *Journal of urban and contemporary law*. Retrieved from https://openscholarship.wustl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1396&context=law_urbanlaw

- Martínez-García, E., Raya, M.J., Majó, J. (2017). Differences in residents' attitudes towards tourism among mass tourism destinations. *International Journal of Tourism Research*, 19, pp. 535-545

- Mason, P., Cheyne, J. (2000). Residents' attitudes to proposed tourism development. *Annals of tourism research*, 27(2), pp. 391-411. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160738399000845>

- Matos, I. (2018). Overtourism: Portugal tem razões para se preocupar. *Publituris*. Disponível em https://www.europeia.pt/content/files/publituris_entrevista_prof_alfonso_vargas.pdf

- Mccool, F.S., Martin, S. (1994). Community Attachment and attitudes toward tourism development. *Journal of Travel Research*, 32(3), 29-34.

- Milano, C. (2017). Overtourism and Tourismphobia: global trends and local contexts. Ostelea. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/323174488_Overtourism_and_Tourismphobia_Global_trends_and_local_contexts

- Milano, C., Novelli, M., Cheer, J.M. (2018). Overtourism a growing global problem. The conversation. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/326573468_Overtourism_a_growing_global_problem

- Milheiro, E. (2004). O turismo em Portugal: caracterização e perspectivas de desenvolvimento. *Turismo e Desenvolvimento*, 97-104.

- Miranda, E. (2018). Um terço dos turistas escolhe alojamento local. Exame. Disponível em <http://visao.sapo.pt/exame/conteudo-patrocinado/2018-09-07-Um-terco-dos-turistas-escolhe-alojamento-local>

- Mitchell, E.R., Reid, G.D. (2001). Community integration: Island tourism in Peru. *Annals of Tourism Research*, 28(1), 113-139.

- Moutinho, R, L.D. (2011). Turismo sustentável e desenvolvimento local: Projeto da mata de Sesimbra. (Master's thesis, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril). Retrieved from https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/2461/1/2011.04.014_.pdf

- Muler Gonzalez, V., Coromina, L., Galí, N. (2018) Overtourism: residents' perceptions of tourism impact as na indicator of residente social carrying Capacity – case study of a Spanish Heritage Town. *Tourism Review*, 73(3), pp. 277-296.

- Nascimento, M., Abrantes, A., Costa., N. (2014). O turismo no desenvolvimento regional e o seu financiamento. *Tourism and Hospitality International Journal*, 3(1), 30-45.

- Neves, O.R.J. (2012). O papel dos eventos no reforço da atratividade turística de Cabo Verde: O caso da cidade da Praia. (Master's thesis, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril). Retrieved from https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4454/1/2012.04.017_.pdf
- Nunkoo, R. (2016). Toward a more comprehensive use of social Exchange Theory to study residents' attitudes to tourism. *Procedia Economics and Finance*, 39, 588-596.
- Nunkoo, R., Gursoy, D. (2012). Residents' support for tourism. An identity perspective. *Annals of Tourism Research*, 39(1), pp. 243-268. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/256987235_Residents'_support_for_tourism_An_Identity_Perspective
- Nunkoo, R., Gursoy, D. (2017). Political trust and residents' support for alternative and mass tourism: an improved structural model. *Tourism Geographies*, 19(3), pp. 318-339
- Nunkoo, R., Ramkissoon, H., Gursoy, D., Chi, G.C. (2009). A model for understanding residents' support for tourism in small islands. *International CHRIE Conference-Refereed Track*. 18. Disponível em <http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context=refereed>
- Nunkoo, R., Ramkissoon, H. (2010). Small Island Urban Tourism: A residents' perspective. *Current Issues in Tourism*, 13(1), 37-60. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/228919972_Small_Island_Urban_Tourism_A_Residents'_Perspective
- Nunkoo, R., Ramkissoon, H. (2011). Structural equation modelling and regression analysis in tourism research. *Current issues in tourism*, pp. 1-26. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1080/13683500.2011.641947>
- OCDE (2017). Relatórios Económicos da OCDE. Portugal. Disponível em <http://www.oecd.org/economy/surveys/Portugal-2017-OECD-economic-survey-overview-portuguese.pdf>

- Oliveira, M. (2014). A influência dos eventos na taxa de ocupação hoteleira: Study case – Montebelo Viseu Hotel & Spa. (Master's thesis, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril). Retrieved from https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/8757/1/2014.04.005_.pdf
- Panazzollo, B.D.F. (s/d). Turismo de massa: Um breve resgate histórico e a sua importância no contexto atual. Disponível em < <https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/gt8-turismo-de-massa.pdf> >
- Paulino, P.T.E., Bridi, G. (2011). Impactos socioculturais do turismo nas comunidades recetoras. II Encontro Semintur JR. Universidade de Caxias do Sul. Retrieved from https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/04_impactos.pdf
- Pedro, L. (2016). O turismo está a mudar a cara do Porto. Sapo Viagens. Disponível em <https://viagens.sapo.pt/viajar/viajar-portugal/artigos/o-turismo-esta-a-mudar-a-cara-do-porto>
- Pereira, A. C. (2016). Encontrar casa é um achado. Público.
- Pereira, S.S. (2019). Portugal atrai 166 novos projetos de hotéis em meio ano. Jornal de Notícias. Disponível em <https://www.jn.pt/economia/portugal-atrai-166-novos-projetos-de-hoteis-em-meio-ano-11375379.html>
- Peters, R.F. (2017). The role of tour operators and suppliers in the resident-visitor relationship: chinese mass tourism in East Malaysia. *Tourism, Culture & Communication*, 17(4), pp. 289-297.
- Peeters, P., Gössling, S., Klijs, J., Milano, C., Novelli, M., Dijkmans, C., Eijgelaar, E., Hartman, S., Heslinga, J., Isaac, R., Mitas, O., Moretti, S., Nawijn, J., Papp, B. and Postma, A. (2018). Research for TRAN Committee - Overtourism: impact and possible policy responses, European Parliament, Policy Department for Structural and Cohesion Policies, Brussels.

- Postma, A. Schmuecker, D. (2017). Understanding and overcoming negative impacts of tourism in city destinations: conceptual model and strategic framework. *Journal of Tourism Futures*, 3(2), 144-156.
- Pordata. (2018). Proveitos totais dos alojamentos turísticos: total e por tipo de alojamento. Lisboa: PORDATA. Disponível em <https://www.pordata.pt/Municipios/Proveitos+totais+dos+alojamentos+tur%3%adsticos+total+e+por+tipo+de+alojamento-769-5200>
- Portal de Notícias do Porto. (2017). Porto eleito como melhor destino europeu. Disponível em <http://www.porto.pt/noticias/porto-eleito-como-melhor-destino-europeu-2017>
- Portal de Notícias do Porto. (2019). Primeiro ano de taxa turística gera receita de 10,4 milhões de euros. Disponível em <http://www.porto.pt/noticias/primeiro-ano-de-taxa-turistica-gera-receita-de-104-milhoes-de-euros->
- PwC. (2017). Standing out from the crowd european cities hotel forecast for 2017 and 2018. Reino Unido.
- PwC. (2018). Best placed to grow? European cities hotel forecast for 2018 and 2019. Reino Unido.
- Quadros, M. (2016). Perceções dos residentes sobre os impactos do turismo na comunidade local. (Master's thesis, Universidade dos Açores). Retrieved from <https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/4088/1/DissertMestradoMarleneQuadros2017.pdf>
- Quivy, R. e Campenhoudt, L. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. 5ª ed. Lisboa: Gradiva.
- Ramkissoon, H., Smith, L., Weiler, B. (2012). Relationships between place Attachment, place satisfaction and pro-environmental behaviour in an Australian national park. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(3), 1-24. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/254367162_Relationships_between_place_attach

ment place satisfaction and pro-
environmental behaviour in an Australian national park

- Reis, E., Moreira, R. (1993). Pesquisa de mercados, Edições Sílabo.
- Reinsinger, Y., Turner, W.L. (2002). Cultural differences between Asian tourist markets and australian hosts, part 1. Journal of Travel Research, 40, pp. 295-315. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1003.709&rep=rep1&type=pdf>
- Renda, A.S.I.A. (2012). Perceção dos residentes sobre o impacto do turismo na sua qualidade de vida: o caso do concelho de Loulé. (Doctoral Dissertation, Universidade do Algarve). Retrieved from <file:///C:/Users/Catarina%20Pinto/Downloads/Tese%20Ana%20Isabel%20Renda.PDF>
- Ribeiro, S.A.M. (2009). Atitude dos residentes face ao desenvolvimento do turismo em Cabo Verde. (Master's thesis, Universidade do Algarve). Retrieved from <https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/865/1/Tese%20Atitude%20Residentes%20Face%20ao%20Turismo%20em%20Cabo%20Verde%20-%20Mestrado.pdf>
- Richards, G. (1996). Production and consumption of European cultural tourism. Annals of tourism research, 23(2), pp. 261-283. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/223337083_Production_and_consumption_of_European_cultural_tourism?enrichId=rgreq-8d669506a8501cacf5b92da7f9479751-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzIyMzMzMzNA4MztBUzo1NDcxMzc1Njc1MDY0MzJAMTUwNzQ1OTE2OTEzMA%3D%3D&el=1_x_2&esc=publicationCoverPdf
- Richards, G., Marques, L. (2019). Overtourism in Lisbon: is culture the salvation?. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/332111673_Overtourism_in_Lisbon_is_culture_the_salvation
- Richie, B.W., Inkari, M. (2006). Host community attitudes toward tourism and cultural tourism development: the case of the Lewes District, Southern England. International Journal of Tourism Research, 8, pp. 26-44. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/jtr.545>

- Roquette, J. (2018). O “excesso” de turismo. Exame. Disponível em <https://visao.sapo.pt/exame/2018-10-01-O-excesso-de-turismo/>
- Sánchez-Galiano, J.C., Martí-Ciriquián, P., Fernández-Aracil, P. (2017). Temporary population estimates of mass tourism destinations: The case of Benidorm. *Tourism Management*, 62, pp. 234-240.
- Santiago, F. (2017). O “excesso” de turistas em Lisboa. *Publituris*. Disponível em <https://www.publiturishotelaria.pt/2017/12/22/opinio-excesso-turistas-lisboa/>
- Sari, T.E. (2017). Residents’ attitudes toward tourism development of Gili Labak beach in Madura Island, Indonesia. *Journal of Tourism, Hospitality and Sports*, 27, 30-40.
- Scalabrini, E., Remoaldo, P., Lourenço, J.M. (2014). Perceções de residentes a respeito dos impactes da atividade turística: Uma análise das publicações brasileiras sobre o tema. *Tourism and Hospitality International Journal*, 2(2), 12-31.
- Simková, E., Kasal, J. (s/d). Impact of tourism on the Environment of a destination. Recent advances in Energy, Environment and Economic Development. Disponível em <https://pdfs.semanticscholar.org/4f9c/1ca69572f89320718179ac1b46907cbbc5c0.pdf>
- Singh, S. (2007). Is there such a thing as “Mass Tourism?”. *Tourism Recreation Research*, 32(1), 107-111.
- Soares, R. (2018). Porto de Leixões volta a bater recorde de cruzeiros e de turistas. *Jornal Público*. Disponível em <https://www.publico.pt/2018/12/17/economia/noticia/porto-leixoes-volta-bater-recorde-cruzeiros-turistas-1854989>
- Soares, F.P. (2018). Turismo, Especulação e a falta de habitação. *Jornal de Notícias*. Retrieved from <https://www.dn.pt/opinio/opinio-dn/pedro-filipe-soares/interior/turismo-especulacao-e-a-falta-de-habitacao-9235193.html>
- Souza, M.A.C. (2009). Turismo e desenvolvimento: percepções e atitudes dos residentes da Serra da Estrela. (Master’s thesis, Universidade de Aveiro). Retrieved from <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/1757/1/2010000605.pdf>

- Statista. (2019). Number of International tourist arrivals in the italian city of Venice from 2011 to 2018. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/732572/international-tourist-arrivals-in-venice-italy/>

- Styliadis, D., Biran, A., Sit, J., Szivas, M.E. (2014). Residents' support for tourism development: The role of residents' place image and perceived tourism impacts. *Tourism Management*, 45(0), pp. 260-274. Retrieved from <http://eprints.bournemouth.ac.uk/21408/1/Residents'%20support%20for%20tourism%20development%20-%20The%20role%20of%20residents'%20place%20image%20BURO.pdf>

- Teixeira, L.A. (s/d). Análise dos dados de inquéritos sociológicos: Estatísticas Univariada, Bivariada e Multivariada. Retrieved from https://research.unl.pt/ws/portalfiles/portal/3315516/Ana_Lucia_Teixeira_analise_dados_metodologias.pdf

- Teye, V., Sonmez, S.F., Sirakaya, E. (2002) Residents' attitudes toward tourism development. *Annals of Tourism Research*, 29, pp. 668-688. Retrieved from https://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/S_Sonmez_Resident_2002.pdf

- UNESCO. (2019). UNESCO closely monitoring ongoing threats to Venice World Heritage site. Disponível em <https://whc.unesco.org/en/news/2043>

- UNWTO Tourism Highlights Edition. (2018). Disponível em < <https://www.mekongtourism.org/wp-content/uploads/9789284419876.pdf> >

- UNWTO. Overtourism? Understanding and Managing urban tourism growth beyond perceptions. (2019). Disponível em <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420070>

- Vainikka, V. (2015). Rethinking mass tourism. Professional discourses of contemporary mass tourism and destinations. (Doctoral Dissertation, University of Oulu). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/277715563_Rethinking_mass_tourism_Professional_discourses_of_contemporary_mass_tourism_and_destinations

- Vera, J. F., & Baños, C. J. (2010). Renewal and restructuring of consolidated coastal tourist destinations: recreational practices in the evolution of tourist space. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 53, pp. 329-353.

- Villalobos, L. (2019). Exportações de turismo crescem 9,6% e mantém balança comercial positiva. [web log post]. Disponível em <https://www.publico.pt/2019/02/20/economia/noticia/exportacoes-turismo-crescem-96-mantem-balanca-comercial-positiva-1862677>

- VisitPorto. (2013). Cidade do Porto. Disponível em <http://visitporto.travel/MaisPorto/Paginas/Cidade/Cidade.aspx?artigo=139>

- <https://pt.visitbenidorm.es/>

- Wang, Y., Pfister, R. (2008). Residents' attitudes toward tourism and perceive personal benefit in a rural community. *Journal of Travel Research*, 47, 84-93.

- Weaver, B.D., Lawton, L.J. (2001). Resident perceptions in the urban-rural fringe. *Annals of Tourism Research*, 28(2), 439-458.

- Williams, J.; Lawson, R. (2001) Community issues and resident opinions of tourism, *Annals of Tourism Research*, 28, 269–290. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/223613524_Community_issues_and_resident_opinions_of_tourism

- World Population Review. (2019). Venice Population 2019. Retrieved from <http://worldpopulationreview.com/world-cities/venice-population/>

- WTTC, World Travel & Tourism Council (2018). City travel & Tourism Impact 2018. Retrieved from <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/cities-2018/city-travel--tourism-impact-2018final.pdf>

- WTTC, World Travel & Tourism Council (2019). 1€ in every 5€ in Portugal comes from tourism. Disponível em <https://www.wttc.org/about/media-centre/press-releases/press-releases/2019/1-in-every-5-euros-in-portugal-comes-from-tourism/>

- Yang, H., Ha, S.C.G., Li, W. (2017). Tourism impacts on the quality of life in Hong Kong. *International Journal of Marketing Studies*, 9(3), pp. 103-112. Retrieved from <http://doi.org/10.5539/ijms.v9n3p103>

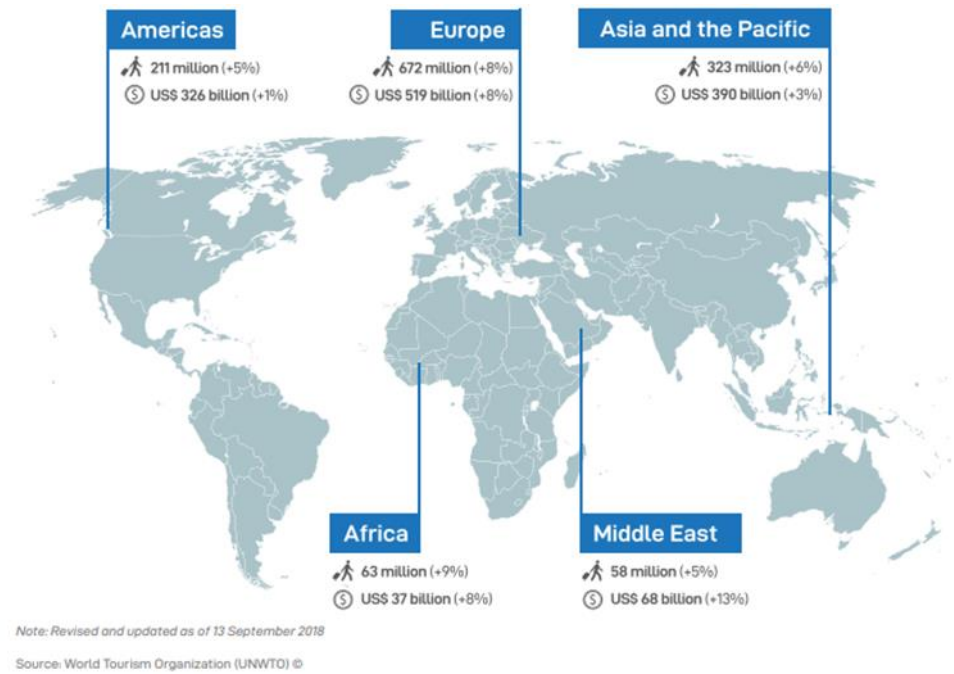
- Zacarias, A.D. (2013). Tourism carrying capacity assessment for beach management in Mozambique: the case of praia do Tofo. *Journal of Integrated Coastal Zone Management* 13(2), 205-214.

- Zanini, S. (2017). Tourism pressures and depopulation in Cannaregio: Effects of mass tourism on Venetian cultural Heritage. *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*.

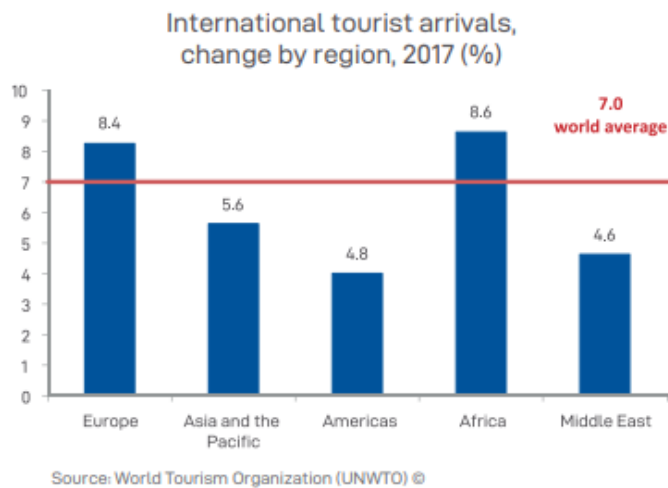
- Zhuang, X., Yao, Y., Li, J. (2019). Sociocultural impacts of tourism on residents of World Cultural Heritage Sites in China. *Sustainability*, 11, 1-18.

Anexos

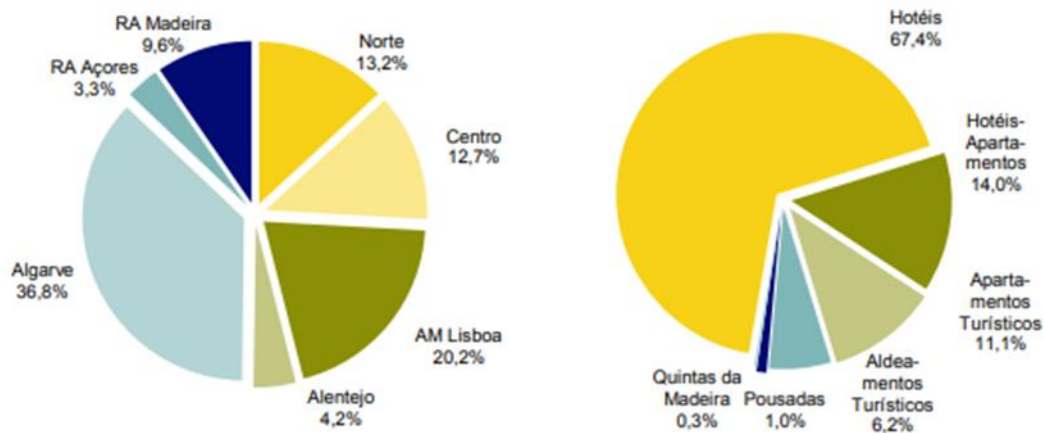
Anexo I – Tendências das chegadas internacionais até 2018



Anexo II – Chegada de turistas, 2017 (%)



Anexo III – Capacidade (camas) de alojamento nos estabelecimentos hoteleiros, 31-07-2017



Anexo IV – Localização geográfica e freguesias do concelho do Porto



Anexo V – Terminal de cruzeiros do Porto de Leixões



Questionário | Perceções e Atitudes dos residentes face ao excesso de turismo na zona da Ribeira na cidade do Porto

Apêndices

Apêndice 1 – Questionário pré-teste

Este questionário realiza-se no âmbito de um projeto de investigação do Mestrado em Gestão e Planeamento em turismo, da Universidade de Aveiro, que tem como objetivo avaliar as perceções dos residentes face ao impacto do excesso de turismo num dos espaços históricos da cidade do Porto, a zona da Ribeira. Os resultados obtidos neste estudo poderão contribuir para implementar medidas reguladoras que tenham como objetivo não só garantir a sustentabilidade do destino Porto, mas melhorar também a qualidade de vida dos residentes.

Agradecemos desde já toda a colaboração que nos possa prestar e informamos que os dados fornecidos são destinados apenas a fins académicos e estatísticos e permanecerão confidenciais.

PERFIL

Género: Homem ☐¹ Mulher ☐² Idade: _____ Habilitações Literárias:

1. É natural da cidade do Porto? ¹☐Sim ²☐Não
2. Há quanto tempo vive na zona da Ribeira? _____
3. Trabalha, ou já trabalhou, em alguma atividade relacionada com o turismo?
¹☐Sim²☐Não
4. Caso tenha assinalado sim na resposta anterior, em qual(is) das atividades desempenhou as suas funções?

- | | |
|--|--|
| ¹ <input type="checkbox"/> Hotelaria | ⁵ <input type="checkbox"/> Museus |
| ² <input type="checkbox"/> Transportes | ⁶ <input type="checkbox"/> Guia turístico |
| ³ <input type="checkbox"/> Agências de viagens | ⁷ <input type="checkbox"/> Comércio |
| ⁴ <input type="checkbox"/> Posto de informação de turismo | ⁸ <input type="checkbox"/> Outra: _____ |

INTERAÇÃO COM O VISITANTE

5. Durante as suas atividades de lazer na cidade costuma interagir com os turistas ? ¹☐
Sim ²☐Não

Questionário | Perceções e Atitudes dos residentes face ao excesso de turismo na zona da Ribeira na cidade do Porto

5.1. Se sim, perturba a sua atividade?



Nada relevante



Muito relevante

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

6. Já alterou os seus hábitos de vida (lazer, compras) com o objetivo de evitar turistas?

¹☐ Sim ²☐ Não

6.1. Em que situações é que isso aconteceu? _____

7. Existem locais na cidade do Porto onde gosta de ver turistas? ¹☐ Sim ²☐ Não

7.1. Se sim, onde? _____

8. Existem locais na cidade do Porto onde não gosta de ver turistas? ¹☐ Sim ²☐ Não

8.1. Se sim, onde? _____

Questionário | Perceções e Atitudes dos residentes face ao excesso de turismo na zona da Ribeira na cidade do Porto

PERCEÇÕES DOS RESIDENTES FACE AO EXCESSO DE TURISMO NO PORTO

A. Numa escala de 1 a 5 (1= Discordo totalmente; 2= Discordo; 3= Não discordo, nem concordo; 4= Concordo; 5= Concordo totalmente), por favor indique o seu grau de concordância com as seguintes informações relativas ao excesso de turismo na zona da ribeira da cidade do Porto.

		1	2	3	4	5
Económico	1. O setor do turismo gera grandes oportunidades de emprego e de desenvolvimento profissional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. A forte atividade turística na cidade do Porto têm causado um aumento no custo das rendas, principalmente perto das zonas históricas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. O turismo incentiva à produção e comercialização de produtos locais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. O turismo gera receitas significativas e atrai investimento para o destino.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. O poder de compra da comunidade local aumenta com o crescimento do turismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociocultural	6. A atividade turística contribui para o aparecimento de problemas de segurança na cidade (criminalidade, prostituição).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. O turismo promove a melhoria nos serviços básicos do quotidiano (água, eletricidade, centros comunitários).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. O desenvolvimento do turismo origina a perda de autenticidade e identidade local.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. A atividade turística promove na cidade do Porto a compreensão e o conhecimento entre diferentes culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. O turismo proporciona atividades de lazer e de entretenimento o que origina uma boa interação entre residentes e visitantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. Quando os turistas visitam a cidade do Porto, o dia-a-dia dos residentes é afetado de forma negativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiental	12. O fenómeno do turismo provoca problemas de poluição e contaminação na cidade do Porto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. Graças ao turismo os espaços naturais e culturais estão sendo protegidos e conservados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. O turismo consome uma grande quantidade de recursos naturais, como a água colocando em risco a sua disponibilidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15. Em comparação com outras atividades económicas, o turismo é menos prejudicial para o ambiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Questionário | Perceções e Atitudes dos residentes face ao excesso de turismo na zona da Ribeira na cidade do Porto

ATITUDES DOS RESIDENTES FACE AO EXCESSO DE TURISMO NO PORTO

B. Numa escala de 1 a 5 (1= Discordo totalmente; 2= Discordo; 3= Não discordo, nem concordo; 4= Concordo; 5= Concordo totalmente), **por favor indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações relativas às suas atitudes face ao excesso de turismo na zona da ribeira na cidade do Porto.**

	1	2	3	4	5
1. Identifico-me muito com a cidade do Porto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Gostaria de ver mais turistas a visitar a zona da Ribeira.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Gosto de acolher os visitantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. A atividade turística ajuda-nos a gostar mais da nossa cidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. A minha interação com os turistas é positiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tenho orgulho que os turistas visitem a minha cidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. O turismo é positivo para a cidade do Porto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Sugiro novas propostas para melhorar a atividade turística.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Participo na dinamização de projetos turísticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Gostaria de ver mais turistas na Ribeira.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Obrigado pela sua ajuda!



Questionário | Perceções e Atitudes dos residentes face ao excesso de turismo na zona da Ribeira na cidade do Porto

Apêndice 2 – Questionário final

Este questionário insere-se numa dissertação e mestrado que está a ser desenvolvida na Universidade de Aveiro, na área do turismo. Esta dissertação tem como finalidade avaliar as perceções dos residentes dos impactes do turismo num dos espaços históricos da cidade do Porto, a zona da Ribeira. Os resultados obtidos neste estudo poderão contribuir para implementar medidas que tenham como objetivo não só garantir a sustentabilidade do destino Porto, como também melhorar a qualidade de vida dos residentes.

Apenas poderão responder a este questionário os residentes da zona da Ribeira com idade igual ou superior a 18 anos. Este questionário respeita as regras de privacidade dos inquiridos, garantindo a segurança e a confidencialidade das informações recolhidas, em estrito cumprimento com o Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD). O responsável pelo tratamento de dados é o aluno de Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo, Ana Pinto. O encarregado de proteção de dados (EPD) da Universidade de Aveiro que garante a conformidade do tratamento de dados pessoais com a legislação em vigor, está disponível através do endereço de correio eletrónico epd@ua.pt. O acesso e tratamento dos dados apenas são autorizados aos investigadores do projeto, de acordo com a finalidade do mesmo. Após a recolha, os dados são anonimizados e armazenados durante cinco anos.

Os inquiridos têm direito:

- A aceder aos seus dados e a receber informação sobre o processamento dos seus dados pessoais;
- A retificar imprecisões sobre os seus dados pessoais durante o período de recolha dos mesmos;
- A eliminar os seus dados pessoais;
- A apresentar reclamação a uma autoridade de controlo.

Se pretender agir de acordo com os seus direitos poderá contactar-nos com o seu pedido através do seguinte e-mail: anact.pinto@ua.pt.

Todas as respostas são confidenciais e serão apenas utilizadas neste projeto de investigação.

A sua colaboração será fundamental para a concretização deste estudo.

Tomei conhecimento dos objetivos do estudo, bem como da forma como os dados recolhidos irão ser processados e:

- a) Aceito responder a este questionário _____ b) Não aceito responder a este questionário _____

Questionário | Perceções e Atitudes dos residentes face ao excesso de turismo na zona da Ribeira na cidade do Porto

A. AVALIAÇÃO DA PERCEÇÃO DOS RESIDENTES EM RELAÇÃO AO TURISMO NO PORTO

1 - Numa escala de 1 a 7 (1- Discordo completamente ... 7- Concordo completamente), por favor indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre os efeitos do turismo na zona da ribeira da cidade do Porto.

(Assinale com um X, em cada linha da tabela, a opção que mais corresponde à sua opinião)

O turismo gera:

	1	2	3	4	5	6	7
Oportunidades de emprego e de desenvolvimento profissional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento no custo das rendas, principalmente perto das zonas históricas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento da produção e comercialização de produtos locais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento do poder de compra dos residentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento do investimento na zona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento dos rendimentos dos residentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento dos preços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problemas de segurança na cidade (criminalidade, prostituição)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Melhoria nos serviços básicos do quotidiano (água, eletricidade, centros comunitários)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maior promoção da cidade do Porto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento da compreensão e do conhecimento entre diferentes culturas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento de atividades de lazer e de entretenimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uma boa interação entre residentes e visitantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perturbação do dia-a-dia dos residentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento da poluição na cidade do Porto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento da conservação e da proteção dos espaços naturais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento da conservação e da proteção dos espaços culturais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento do tráfego e do congestionamento na zona da Ribeira	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento do ruído nos espaços mais movimentados da cidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saturação do espaço, principalmente nas zonas históricas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Filas de espera no serviços e comércio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dinamismo e vida à cidade do Porto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Melhor acessibilidade, principalmente para pessoas com necessidades especiais (ex.; dificuldades motoras, visuais e auditivas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Questionário | Perceções e Atitudes dos residentes face ao excesso de turismo na zona da Ribeira na cidade do Porto

Problemas de saúde nos residentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Destruição da vegetação local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. AVALIAÇÃO DAS ATITUDES DOS RESIDENTES FACE AO TURISMO NO PORTO E DA SUA LIGAÇÃO À CIDADE

2 - Numa escala de 1 a 7 (1= Discordo totalmente ... 7= Concordo totalmente), por favor indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações em relação ao turismo na zona da ribeira na cidade do Porto.

(Assinale com um X, em cada linha da tabela, a opção que mais corresponde à sua opinião)

	1	2	3	4	5	6	7
Apoio o desenvolvimento do turismo nesta cidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gostaria de ver mais turistas a visitar a zona da Ribeira	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gosto de acolher os visitantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A atividade turística ajuda-nos a gostar mais da nossa cidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A minha interação com os turistas é positiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenho orgulho que os turistas visitem a minha cidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O turismo é positivo para a cidade do Porto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sugiro novas propostas para melhorar a atividade turística nesta cidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participo na dinamização de projetos turísticos nesta cidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considero que existe excesso de turismo na zona da Ribeira	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto que o Porto é parte de mim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esta cidade significa muito para mim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nenhum lugar pode ser comparado à cidade do Porto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto-me muito ligado a esta cidade e às pessoas que aqui vivem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eu sinto falta desta cidade quando não estou aqui	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esta cidade é o melhor lugar que conheço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. INTERAÇÃO RESIDENTE-VISITANTE

3 – Enquanto residente da cidade do Porto, mais precisamente da zona da Ribeira, numa escala de 1 a 7 (1= Nunca ... 7= Sempre), por favor indique com que frequência contacta com os visitantes deste destino nos seguintes locais.

(Assinale com um X, em cada linha da tabela, a opção que mais corresponde à sua opinião)

	1	2	3	4	5	6	7
Local de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eventos (religiosos, culturais e desportivos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estabelecimentos de restauração e bebidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros estabelecimentos comerciais (lojas, centros comerciais, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espaços de diversão noturna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na rua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros. Quais? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 – Enquanto residente da cidade do Porto, mais precisamente da zona da Ribeira, numa escala de 1 a 7 (1= Nunca ... 7= Sempre), por favor indique com que frequência realiza as seguintes ações de interação com os visitantes deste destino.

(Assinale com um X, em cada linha da tabela, a opção que mais corresponde à sua opinião)

	1	2	3	4	5	6	7
Fornecer informação sobre a cidade do Porto aos turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Convida os turistas para irem a sua casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pratica desportos com os turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participa em festas com os turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partilha refeições com os turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Troca presentes com os turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interage com os turistas quando lhes fornece bens e serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 – Costuma interagir frequentemente com turistas? ☐ Sim ☐ Não

6 - Qual o nível de satisfação que obteve da interação com os turistas?


Nada satisfeito


Muito satisfeito

1	2	3	4	5	6	7
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. AVALIAÇÃO DA PERCEÇÃO DOS RESIDENTES DO EFEITO DO TURISMO NA SUA QUALIDADE DE VIDA

7 - Numa escala de 1 a 7 (1= Discordo totalmente ... 7= Concordo totalmente), por favor indique em que medida concorda que o turismo existente na cidade do Porto, mais precisamente na zona da Ribeira, contribui para os seguintes aspetos:

(Assinale com um X, em cada linha da tabela, a opção que mais corresponde à sua opinião)

	1	2	3	4	5	6	7
Ter uma vida saudável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viver num ambiente não poluído	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentir-se seguro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viver sem congestionamentos de tráfego e de pessoas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viver num ambiente calmo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ter acesso à informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ter oportunidades para realizar atividades de recreio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ter mais oportunidades de emprego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os preços dos bens e serviços sofrerem grandes alterações ao longo do ano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ter oportunidades para obter mais recursos financeiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ter oportunidade de participar em eventos culturais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ter oportunidades de convívio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ter infraestruturas que facilitem a mobilidade/acessibilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentir que a cidade do Porto é valorizada pelos outros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ter oportunidade de contactar com pessoas de culturas diferentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ocorrer uma valorização dos imóveis e dos terrenos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existir conservação do património natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ter sentimentos positivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existir conservação do património construído	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existirem restaurantes e outros estabelecimentos comerciais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumentar a sua qualidade de vida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8 – Quais as três palavras que utilizaria para caracterizar o turismo na cidade do Porto, mais especificamente na zona da Ribeira?

E. CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DO INQUIRIDO

9 - Género: Homem ☐ Mulher ☐

10 - Idade: _____

11 - Nacionalidade: _____

12 – Estado Civil:

Solteiro ☐ Casado ☐ Divorciado/Separado ☐ Viúvo ☐ Outro ☐ Qual? _____

13 – Habilitações Literárias:

Ensino Básico – 1º ciclo ☐ Ensino Básico – 2º ciclo ☐ Ensino Básico – 3º ciclo ☐

Ensino Secundário ☐ Ensino Superior ☐

14 - É natural da cidade do Porto? ☐ Sim ☐ Não

15 - Há quanto tempo vive na zona da Ribeira? _____

16 – Situação perante o trabalho:

Doméstico(a) ☐ Desempregado(a) ☐ Estudante ☐

Procura de 1º emprego ☐ Empregado(a) ☐ Reformado(a) ☐

Outra ☐ Qual? _____

17 - Trabalha, ou já trabalhou, em alguma atividade relacionada com o turismo? ☐ Sim ☐ Não

18 - Caso tenha assinalado sim na resposta anterior, em qual(is) das atividades desempenhou as suas funções?

☐ Hotelaria

☐ Museus

☐ Transportes

☐ Guia turístico

☐ Agências de viagens

☐ Comércio

☐ Posto de informação de turismo

☐ Outra: _____

19 – Tem algum familiar a exercer funções na área do turismo? ☐ Sim ☐ Não

Obrigado pela sua colaboração!

Apêndice 3 – Matriz do questionário

Questão	Tipo de questão/resposta	Objetivo	Fonte
Grupo A – Avaliação da percepção dos residentes em relação ao turismo no Porto			
1. Os efeitos que o turismo gera na zona da Ribeira da cidade do Porto	Fechada/Escala de concordância	É necessário perceber qual é a percepção dos residentes da zona da Ribeira em relação aos efeitos do turismo, através da dimensão económica, social, cultural e ambiental.	Souza, (2009); Gomes, (2013); Quadros, (2016).
Grupo B – Avaliação das atitudes dos residentes face ao turismo no Porto e da sua ligação à cidade			
2. O apoio e a ligação dos residentes da zona da Ribeira da cidade do Porto face ao turismo	Fechada/Escala de concordância	Identificar a atitude dos residentes face à atividade turística da Ribeira de acordo com o Place Attachment, interação entre visitante-residente e Attachment Community.	Crompton, (1987); Ap and Crompton, (1993); Faulkner and Tideswell, (1997); Ribeiro, (2009); Nunkoo and Ramkissoon, (2010); Ramkissoon et al., (2012); Lai and Hitchcock, (2017); Martínez-Garcia et al., (2017); Eusébio et al., (2018).
Grupo C – Interação residente-visitante			
3. A frequência com que os residentes contactam com os visitantes em determinados locais da cidade	Fechada/Escala de concordância	Analisar a frequência em que os residentes da Ribeira contactam com os visitantes sendo este o local de trabalho, praia, eventos, estabelecimentos de restauração ou comerciais ou na rua.	Carneiro et al., (2018).
4. A frequência com que os residentes realizam ações de interação com os visitantes	Fechada/Escala de concordância	Analisar a frequência com que os residentes da Ribeira realizam ações de interação com os visitantes sendo por exemplo a fornecer informação sobre a cidade,	Carneiro et al., (2018).

		praticar desportos, partilhar refeições, interagir através de bens e serviços.	
5. Se os residentes interagem frequentemente com os visitantes	Fechada/Sim ou Não	Analisar se realmente os residentes da Ribeira interagem com os visitantes no seu local de residência.	Carneiro et al., (2018)
6. Nível de satisfação da interação entre visitantes e residentes	Fechada/Escala de concordância	Analisar o nível de satisfação que os residentes obtém da interação com os visitantes na Ribeira,	Carneiro et al., (2018).
Grupo D – Avaliação da perceção dos residentes do efeito do turismo na sua qualidade de vida			
7. Perceção dos residentes em relação ao contributo do turismo na sua qualidade de vida	Fechada/Escala de concordância	Analisar a perceção dos residentes face ao contributo do turismo na sua qualidade de vida, ou seja, se os ajuda a ter uma vida saudável, a sentirem-se seguros, a ter acesso à informação, a sentir que a cidade do Porto é valorizada pelos visitantes, se existe conservação no destino.	Souza, (2009); Saraiva, (2017); Carneiro et al., (2018); Eusébio et al., (2018);
8. Caracterização do turismo na cidade do Porto, mais especificamente na zona da Ribeira	Aberta/Qualitativa	Verificar quais são as três palavras que os residentes descrevem com mais frequência o turismo na cidade do Porto, neste caso, a zona da Ribeira.	Carneiro et al., (2018).
Grupo E – Caracterização sociodemográfica do inquirido			
Género, Estado civil, Habilitações literárias, Natural da cidade do Porto, situação perante o trabalho, Trabalho na área, funções na área, familiares a exercer a área	Fechada	Caracterizar a amostra.	Souza, (2009); Gomes, (2013); Quadros, (2016); Saraiva, (2017); Carneiro et al., (2018).
Idade, Nacionalidade, Duração de residência	Aberta	Caracterizar a amostra.	Souza, (2009); Gomes, (2013); Quadros, (2016); Saraiva, (2017); Carneiro et al., (2018).

